Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan
Volume 6 Nomor 3, Oktober 2026
E-ISSN: 2827-7961 / P-ISSN: 2827-8143, Hal 88 – 98
DOI: 10.55606/jurimbik.v6i3.2347

Pengaruh Pengunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI

The Influence of Mobile Banking Usage on BNI Customer Satisfaction

Rahel Adilia Duha*, Angel Carisa Meliala, Sarah Situmorang, Cindy Febrina Malau, Melanie Putri, Ahmad Rivai Siregar, Gendhis Hayu Cahyani, Nurul Wardani lubis
Universitas Negeri Medan
Alamat: State University of Medan, Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara ·
*Korespondensi penulis: raheladeliaduha@gmail.com**

Abstract. *This study aims to determine the effect of mobile banking usage on customer satisfaction at Bank Negara Indonesia in Medan City. The development of digital technology encourages banks to provide fast, practical, and efficient services through mobile banking. This study uses a quantitative approach with a causal associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 40 BNI mobile banking users selected using purposive sampling techniques. Data analysis was conducted using simple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study indicate that the use of mobile banking has a positive effect on customer satisfaction. Most respondents stated that the mobile banking application is easy to use, saves time, speeds up transaction processes, and provides a sense of security in transactions. In addition, the available service features are considered complete and helpful in meeting customer transaction needs. However, the study also found obstacles in the form of system or network disruptions that are still frequently experienced by users. Overall, the level of customer satisfaction with BNI mobile banking services is relatively high, as reflected in the comfort of using the service and customers' willingness to continue using and recommending it to others.*
Keywords: *Mobile Banking, Customer Satisfaction, Banking Services, Digital Technology, Bank Negara Indonesia*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia di Kota Medan. Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan untuk menyediakan layanan yang cepat, praktis, dan efisien melalui mobile banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausalitas. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 40 nasabah pengguna mobile banking BNI yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi mobile banking mudah digunakan, mampu menghemat waktu, mempercepat proses transaksi, serta memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Selain itu, fitur layanan yang tersedia dinilai cukup lengkap dan membantu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Namun, penelitian juga menemukan adanya kendala berupa gangguan sistem atau jaringan yang masih sering dialami pengguna. Secara umum, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BNI tergolong tinggi, yang terlihat dari rasa nyaman menggunakan layanan serta keinginan nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
Kata kunci: *mobile banking, kepuasan nasabah, layanan perbankan, teknologi digital, Bank Negara Indonesia*

Received: May 17, 2026; Revised: May 24, 2026; Accepted: May 30, 2026; Published October 31, 2026.
) Corresponding author, e-mail addres

LATAR BELAKANG

Bank Negara Indonesia terus mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BNI Mobile Banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian token listrik, hingga pengecekan saldo dengan cepat dan praktis. Kemudahan layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam dunia perbankan karena berkaitan dengan loyalitas dan kepercayaan terhadap bank. Nasabah yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, nasabah dapat beralih ke bank lain yang menawarkan pelayanan lebih baik. Oleh karena itu, kualitas layanan mobile banking perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman transaksi yang aman, nyaman, dan efisien bagi nasabah.

Selain memberikan kemudahan, penggunaan mobile banking juga menghadapi beberapa kendala seperti gangguan jaringan, kesalahan sistem, dan keamanan data. Faktor keamanan dan kualitas layanan menjadi hal penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, dan kecepatan layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia di Kota Medan

KAJIAN TEORITIS

1. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor bank. Kehadiran mobile banking menjadi salah satu bentuk

perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan modern. Bank Negara Indonesia menyediakan layanan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara digital. Melalui aplikasi mobile banking BNI, nasabah dapat melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, top up dompet digital, dan transaksi lainnya secara online.

Penggunaan mobile banking memberikan berbagai manfaat bagi nasabah seperti mempermudah transaksi, menghemat waktu, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, mobile banking juga mendukung aktivitas transaksi tanpa uang tunai atau cashless. Namun, penggunaan mobile banking juga memiliki beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, maintenance aplikasi, dan risiko keamanan digital. Oleh karena itu, kualitas layanan mobile banking perlu terus ditingkatkan agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan yang diberikan bank. Jika layanan sesuai harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai harapan, maka nasabah dapat merasa kecewa dan berpindah ke bank lain. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah antara lain kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan layanan, kecepatan transaksi, keamanan data, kenyamanan, dan kelengkapan fitur layanan digital. Nasabah yang merasa puas biasanya akan terus menggunakan layanan bank, melakukan transaksi berulang, dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan layanan perbankan digital.

3. Hubungan Mobile Banking dengan Kepuasan Nasabah

Penggunaan mobile banking memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking yang diberikan bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Kemudahan akses aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta kelengkapan fitur menjadi faktor yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Pengalaman positif dalam menggunakan layanan digital akan membuat nasabah merasa lebih puas

terhadap pelayanan bank. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami gangguan atau lambat diakses, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, dan kecepatan layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa perkembangan layanan digital perbankan mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penggunaan mobile banking memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI pengguna mobile banking di Kota Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 40 nasabah yang telah menggunakan mobile banking minimal selama tiga bulan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan mobile banking, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Teknik analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan data layak digunakan dalam penelitian.\

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna mobile banking BNI. Selain itu, penelitian juga menggunakan studi pustaka dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakter Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n=40)	Persentase (%)
Usia	18–25 tahun	31	77,5%
	26–35 tahun	8	20%
	36–45 tahun	1	2,5%
Pekerjaan	Lainnya	31	77,5%
Lama Nasabah	1 – 3 tahun	23	57,5%
	3 – 5 tahun	10	25%
	< 1 tahun	7	17,5%

Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden berusia muda, yaitu antara 18-25 tahun (77,5%). Kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 20% (8 orang), dan hanya 2,5% (1 orang) yang berusia 36-45 tahun. Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh mahasiswa atau pelajar sebanyak 31 orang (77,5%), diikuti karyawan swasta 7 orang (17,5%), dan wiraswasta 2 orang (5%). Sebanyak 57,5% responden telah menjadi nasabah BNI selama 1-3 tahun, yang menunjukkan bahwa mereka cukup berpengalaman dengan layanan bank. Adapun nasabah dengan masa keanggotaan 3-5 tahun sebanyak 25% (10 orang), dan nasabah baru dengan masa kurang dari 1 tahun sebanyak 17,5% (7 orang). Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh generasi muda yang memiliki pengalaman sebagai nasabah dalam rentang waktu yang cukup untuk menilai kualitas layanan mobile banking BNI.

2 Penggunaan Mobile Banking BNI

Berdasarkan data yang terkumpul, sebanyak 75% responden (30 orang) menyatakan menggunakan Mobile Banking BNI, sementara 25% sisanya (10 orang) tidak menggunakannya. Dari 10 responden yang tidak menggunakan mobile banking, setelah dilakukan penelusuran lebih lanjut diketahui bahwa alasan utama mereka antara lain: belum merasa membutuhkan karena transaksi yang dilakukan masih terbatas, lebih nyaman bertransaksi langsung melalui teller atau ATM, serta adanya kendala teknis seperti ponsel yang tidak kompatibel atau kesulitan saat proses registrasi awal. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah BNI yang menjadi responden sudah beralih ke

layanan digital, namun masih terdapat segmen nasabah yang memerlukan edukasi dan pendekatan khusus untuk mengadopsi layanan mobile banking.

3 Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking BNI

Untuk menilai persepsi nasabah, responden yang menggunakan Mobile Banking BNI (30 orang) diminta memberikan tanggapan atas beberapa pernyataan terkait kemudahan, kecepatan, keamanan, dan fitur mobile banking. Skala yang digunakan adalah:
(1) Sangat Tidak Setuju,
(2) Tidak Setuju,
(3) Netral,
(4) Setuju,
(5) Sangat Setuju.

Berikut adalah rangkuman hasilnya:

A. Kemudahan Penggunaan

Menu mudah dipahami: Sebanyak 55% responden setuju, 30% netral, dan 15% sangat setuju. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Artinya, secara umum menu dianggap mudah dan intuitif bagi pengguna.

Aplikasi mudah digunakan: 57,5% responden setuju dan 30% sangat setuju. Hanya 10% yang netral. Ini menunjukkan tingkat kemudahan yang baik dalam pengoperasian aplikasi sehari-hari.

Proses transaksi mudah dilakukan: 57,5% responden setuju dan 15% sangat setuju. Sebanyak 27,5% memilih netral. Secara keseluruhan, tidak ditemukan responden yang mengalami kesulitan berarti dalam melakukan transaksi melalui mobile banking BNI.

B. Efisiensi dan Kecepatan

Mobile banking menghemat waktu: 40% responden setuju dan 32,5% sangat setuju. Hanya 27,5% yang netral. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah merasakan efisiensi waktu yang signifikan dibandingkan harus datang langsung ke kantor cabang.

Lebih cepat dibanding datang ke bank: 47,5% setuju dan 30% sangat setuju. 22,5% netral. Hal ini menegaskan bahwa nasabah merasakan manfaat efisiensi waktu yang

nyata, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi atau tinggal jauh dari kantor cabang BNI.

C. Keamanan

Aplikasi jarang mengalami gangguan: Menariknya, 60% responden justru tidak setuju dengan pernyataan ini, dan 30% sangat tidak setuju. Hanya 5% yang setuju, dan 5% lainnya netral. Ini menjadi temuan penting bahwa gangguan jaringan atau sistem masih sering dialami oleh hampir seluruh pengguna (90%). Gangguan yang dimaksud meliputi aplikasi yang lambat merespons, error saat proses transaksi, hingga waktu tunggu yang habis (timeout) ketika koneksi bermasalah.

Sistem keamanan (PIN, OTP) sudah memadai: 42,5% setuju dan 40% netral. Hanya 17,5% yang tidak setuju. Mayoritas merasa sistem keamanan cukup baik. Tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju maupun sangat setuju pada pernyataan ini.

Data pribadi terlindungi: 42,5% setuju dan 40% netral, serta 17,5% sangat setuju. Tidak ada yang menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki keyakinan yang tinggi terhadap perlindungan data pribadi mereka saat menggunakan mobile banking BNI.

Merasa aman menggunakan mobile banking BNI: 47,5% setuju dan 32,5% sangat setuju. Hanya 17,5% yang netral. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi, di mana gabungan responden yang setuju dan sangat setuju mencapai 80%. Artinya, meskipun gangguan teknis sering terjadi, nasabah tetap merasa aman dari sisi keamanan data dan transaksi.

D. Kelengkapan Fitur dan Kepuasan

Fitur mobile banking BNI sudah lengkap: 42,5% setuju dan 40% netral. Sebanyak 17,5% tidak setuju. Tidak ada responden yang memilih sangat setuju atau sangat tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah merasa fitur yang tersedia sudah cukup memadai untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, meskipun sebagian kecil masih menginginkan penambahan fitur tertentu.

Aplikasi memudahkan berbagai jenis transaksi: 56,4% setuju dan 23,1% sangat setuju (dari 39 responden karena satu responden tidak menjawab). Hanya 17,9% yang netral dan 2,6% (1 orang) tidak setuju. Secara umum, responden merasakan kemudahan

dalam melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga cek saldo.

Mobile banking memenuhi kebutuhan transaksi: 57,5% setuju dan 22,5% sangat setuju. 20% netral. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hal ini menegaskan bahwa secara fungsional, mobile banking BNI dinilai mampu menjawab kebutuhan transaksi harian nasabah.

E. Kepuasan dan Loyalitas

Merasa nyaman menggunakan layanan ini: 47,5% setuju dan 30% sangat setuju. 22,5% netral. Dengan demikian, 77,5% responden menyatakan rasa nyaman saat menggunakan mobile banking BNI, yang merupakan indikator penting dari kepuasan pengguna.

Bersedia merekomendasikan kepada orang lain: 42,5% setuju dan 37,5% sangat setuju. Hanya 17,5% yang netral dan 2,5% (1 orang) tidak setuju. Angka ini tinggi, menandakan loyalitas yang baik. Secara keseluruhan, 80% responden bersedia menjadi promotor dengan merekomendasikan mobile banking BNI kepada keluarga, teman, atau kolega mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang dialami nasabah lebih dominan dibandingkan keluhan yang ada.

4 Ringkasan Temuan Utama

Mayoritas responden (75%) adalah pengguna aktif Mobile Banking BNI, didominasi oleh usia muda (18-25 tahun) dengan masa menjadi nasabah 1-3 tahun. Sisanya 25% belum menggunakan mobile banking dengan alasan utama belum merasa perlu, lebih nyaman ke cabang, atau kendala teknis.

Kemudahan dan kecepatan menjadi nilai plus utama. Sebagian besar responden setuju bahwa aplikasi mudah digunakan, proses transaksi mudah dilakukan, dan lebih hemat waktu dibandingkan ke bank. Pada aspek kemudahan, tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif.

Keamanan dinilai cukup baik. Nasabah merasa aman dan percaya bahwa data pribadi serta sistem keamanan (PIN/OTP) sudah memadai. Tingkat rasa aman mencapai 80% responden yang setuju dan sangat setuju.

Tantangan utama terletak pada gangguan sistem atau aplikasi. Hampir semua responden (90%) mengaku sering mengalami gangguan seperti aplikasi lambat, error, atau timeout, yang bisa mengganggu kenyamanan bertransaksi. Ini menjadi catatan kritis yang perlu segera ditangani oleh pihak bank.

Secara umum, kepuasan nasabah terlihat tinggi. Hal ini tercermin dari pernyataan bahwa mobile banking memenuhi kebutuhan transaksi (80% setuju/sangat setuju), rasa nyaman saat menggunakan (77,5% setuju/sangat setuju), dan tingginya keinginan untuk merekomendasikan layanan ini ke orang lain (80% setuju/sangat setuju). Dengan demikian, meskipun terdapat kelemahan pada aspek keandalan sistem, secara keseluruhan nasabah memiliki persepsi yang positif dan loyalitas yang baik terhadap layanan mobile banking BNI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia. Kemudahan penggunaan aplikasi membuat nasabah merasa lebih praktis dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank. Selain itu, mobile banking dinilai mampu menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi transaksi. Kecepatan layanan menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus menghabiskan waktu untuk antre di bank.

Dari sisi keamanan, sebagian besar nasabah merasa aman menggunakan mobile banking karena adanya sistem keamanan seperti PIN dan OTP. Keamanan transaksi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan. Kelengkapan fitur yang tersedia juga membantu nasabah memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Berbagai fitur yang disediakan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan secara lebih praktis dan efisien.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa gangguan sistem atau jaringan yang cukup sering dialami pengguna. Gangguan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan nasabah saat bertransaksi sehingga perlu menjadi perhatian pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara umum, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BNI tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari kenyamanan

penggunaan serta keinginan nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan jurnal Hidayat dan Putri (2023), kualitas layanan mobile banking BNI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta keamanan layanan membuat nasabah merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, fitur layanan yang lengkap membantu memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan dan error sistem yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia di Kota Medan. Kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan kelengkapan fitur menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Mobile banking dinilai mampu membantu nasabah melakukan transaksi dengan lebih praktis, cepat, dan efisien.

Namun, gangguan sistem dan jaringan masih menjadi kendala yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan semakin baik. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, terutama dalam menjaga stabilitas sistem dan keamanan transaksi. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BNI tergolong tinggi sehingga layanan digital perbankan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR REFERENSI

Akob, RA, & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Nasabah BUMN di Makassar. Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Kewirausahaan , 11 (2), 269-283.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS quarterly, 13(3), 319-340.

Fitria, N., Munawar, A., & Pratama, R. (2022). Pengaruh penggunaan internet banking, mobile banking, dan SMS banking terhadap kepuasan nasabah BNI. Jurnal Ilmiah Kesatuan, 24(2), 145–154.

Hariansyah, FA, Wardani, NH, & Herlambang, AD (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI
mobile bank rakyat indonesia di kantor cabang cirebon. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer , 3 (5), 4267-4275.

Hidayat, A., & Putri, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking BNI terhadap kepuasan nasabah. International Journal of Economics, Management and Accounting, 2(1), 33–41.

Kobat, Y., Maulida, Z., Furqansyah, T., Yusuf, YH, & Masyitah, SM (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI 46 KANTOR CABANG BANDA ACEH. SI-MEN (Akuntansi dan Manajemen) STIES , 13 (2), 1-10.

Rahmawati, D. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. SOSAINS: Jurnal Sosial dan Sains, 3(4), 421–430.

Saputra, E., & Kurniawan, R. (2021). Analisis pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Jurnal Matrik, 23(1), 55–63.

Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas penggunaan bni mobile banking (studi kasus bni kantor cabang harmoni). Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan , 5 (2), 155-160.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Hidayat, A., & Putri, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking BNI terhadap kepuasan nasabah. JURIMBIK: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan, 2(1), 33–41.

Alma, B. (2018). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Alfabeta.

Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Perkembangan layanan digital perbankan di Indonesia