



Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah KCP HM Joni

Mutiara Yolanda

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
yolandamutiara68@gmail.com

Waizul Qarni

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
waizulqarni@uinsu.ac.id

Jalan William Iskandar Pasar V, Medan Estate, Kabupaten Deli Serdang

Abstract : *This study aims to determine the extent of the influence of the use of digital banking as an online transaction service on customer satisfaction of Bank Sumut Syariah Kcp Hm Joni with a focus on the variables Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3). This study uses a quantitative approach with sampling using the non-probability sampling method. The type of data used in this study is Primary Data obtained from questionnaires filled out by respondents directly. And Secondary data derived from books, journals, research results, practical work reports and related to the author's research object. In this study, the population to be taken is all North Sumatra Syariah KCP HM Joni customers in 2022 as many as 21,500 people. The analysis tool uses multiple linear regression analysis. The results showed that the variables Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3) simultaneously affect the satisfaction of customers using digital banking Sumut Syariah KCP HM Joni. The coefficient of determination is 0.741. This means that 74.1% of bank existence is influenced by Accuracy (X1), Speed (X2), and Security (X3), while the remaining 25.9% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3), Customer Satisfaction (Y)*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penggunaan digital banking sebagai layanan transaksi online terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Kcp Hm Joni dengan fokus pada variabel *Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yang diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden secara langsung. Dan data Sekunder yang berasal dari buku, jurnal, hasil penelitian, laporan kerja praktik dan berhubungan dengan objek penelitian penulis. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diambil adalah seluruh nasabah Sumut Syariah KCP HM Joni tahun 2022 sebanyak 21.500 orang. Alat analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3)* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* Sumut Syariah KCP HM Joni. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,741. Hal ini berarti 74,1% eksistensi bank dipengaruhi oleh *Accuracy (X1), Speed (X2), dan Security (X3)*, sedangkan sisanya 25,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Accuracy (X1), Speed (X2), Security (X3), Kepuasan Nasabah (Y)*

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam arus perekonomian di Indonesia. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Anggraeni, 2012). Dengan adanya undang-undang Perbankan Syariah tersebut yang kemudian melahirkan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan industri perbankan syariah nasional hingga mampu untuk mendorong perkembangannya menjadi semakin pesat. Menurut Bank Indonesia, progres perkembangan perbankan syariah cukup impresif dengan pencapaian rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam priode lima tahun terakhir (Barliana, 2014). Hal ini teruji dengan bertambahnya jumlah Perbankan Syariah dari tahun ketahunnya. Berikut ini Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia dari tahun ketahun, seperti berikut ini: (www.ojk.go.id)

Tabel 1

Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia

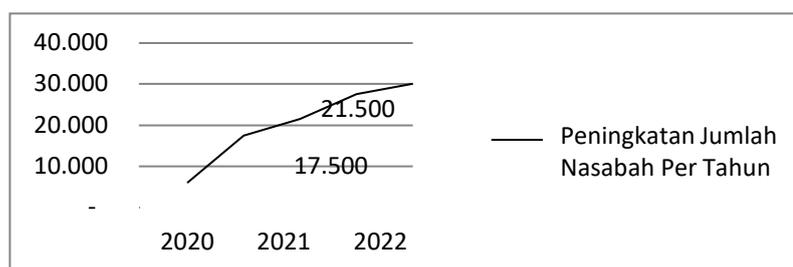
No	Tahun	Jumlah Bank Umum Syariah	Jumlah Aset (dalam Miliar Rupiah)
1	2018	14	316.691
2	2019	14	350.364
3	2020	14	397.073
4	2021	16	401.023
5	2022	16	456.556

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Otoritas Jasa Keuangan (2018-2020)

Berdasarkan tabel 1 perkembangan bank umum syariah menunjukkan peningkatan dalam segi kuantitas jumlah bank umum syariah maupun dalam jumlah aset. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta kebiasaan dan kecendrungan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, menjadikan perbankan memanfaatkan IT sebagai sarana dalam memikat nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dari APJII (2022) dalam websitenya, sebagaimana hasil survey menunjukkan pengguna internet di Indonesia dari tahun 2019 s.d. 2022 selalu mengalami peningkatan. dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta jiwa, penetrasi pengguna internet di Indonesia tahun 2019 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68%. Hal ini menunjukkan peningkatan 10,56 juta jiwa dari hasil survei

pada tahun 2022. Layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi sebuah solusi bagi perbankan dalam melakukan inovasi pelayanan nasabah. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening (Fitriansyah, 2018). Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Grace, 2017).

Salah satu perbankan yang berkompetisi dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasanya adalah Bank Sumut Syariah. Pada tahun 2022 Bank Sumut Syariah telah mampu untuk menciptakan dan menjaga citra positif dengan menampilkan *brand* perusahaan di media internet. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna digital banking (*M-Banking*, *I-Banking*, dan *SMS –Banking*) Bank mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tren yang bergerak positif menandakan banyaknya permintaan akan minat menggunakan digital banking. Namun peningkatan jumlah pengguna *digital banking* di bank Bank Sumut Syariah tidak sebanding dengan jumlah nasabah pada yang ada. Hal ini bisa diketahui dari gambar berikut:



Gambar 1

Jumlah Nasabah Bank Sumut Syariah Tahun 2020 s.d. 2022

Sumber: Data diolah, 2023

Gambar diatas menunjukkan pertumbuhan jumlah nasabah pada Bank Sumut Syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Jumlah nasabah pada tahun 2020 adalah 6.000, dan kenaikan yang signifikan terjadi pada tahun 2021 yaitu sebesar 17.500 nasabah, selanjutnya tahun 2022 mengalami kenaikan 4.000. Peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian terhadap layanan perbankan digital, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) menunjukkan bahwa akurasi dan keamanan berdampak pada kepuasan. Purawati et al (2018) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berdampak pada kepuasan. Wardhana (2015) menyatakan kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking. Selanjutnya penelitian Pratama, Suyadi, dan Susilo

(2014) menunjukkan bahwa dimensi penampilan berdampak pada minat konsumen, dan Widyadinata dan Toly (2014) menunjukkan bahwa kualitas informasi website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merasa tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah KCP HM Joni”. Penelitian ini menitikberatkan pengaruh penerapan *digital banking* yang ditinjau dari perspektif nasabah Bank Sumut Syariah terhadap kepuasan nasabah tersebut. Elemen *digital banking* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accuracy*, *speed*, dan *security*.

MATERI DAN METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma *positivisme* dalam pengembangan ilmu pengetahuan seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variable, hipotesis dan pertanyaan spesifik, menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survey yang memerlukan data statistik. (Sugiyono, 2017). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yang diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden secara langsung. Dan data Sekunder yang berasal dari buku, jurnal, hasil penelitian, laporan kerja praktik dan berhubungan dengan objek penelitian penulis. Teknik analisis data penulis menggunakan pengujian Validitas dan Reliabilitas, serta uji asumsi klasik berganda seperti normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji Autokorelasi. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diambil adalah seluruh nasabah Bank Sumut Syariah KCP HM Joni tahun 2022 sebanyak 9.950 orang. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) maka penulis menggunakan penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$N = \frac{21.500}{1 + 21500 \cdot (0.1)^2}$	$N = \frac{21.500}{216}$
$N = \frac{21.500}{1 + 215}$	$N = 99 \text{ orang sampel}$

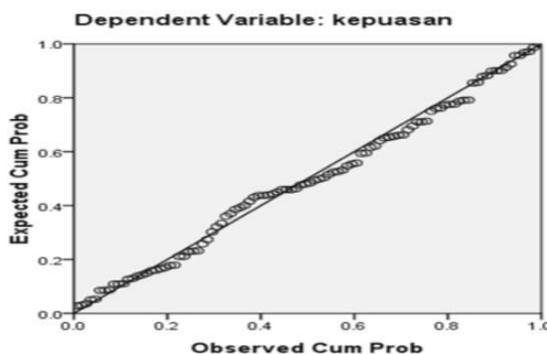
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Adapun tujuan melakukan uji ini adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak. Setelah penulis melakukan uji normalitas dengan menggunakan normal p- plot dan histogram maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Normal P-Plot (2023)

Gambar 1 tersebut, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak untuk digunakan karena memenuhi asumsi normalitas Selain normal p-plot, peneliti juga menguji dengan Kolmogorov Smirnov:

Tabel 3

Hasil Uji Normalitas

	<i>Accurancy</i>	<i>Speed</i>	<i>Security</i>
N	99	99	99
Normal Mean	20,52	21,10	19,69
Parameters ^{a,b} Std. Deviation	2,935	2,304	1,628
Most Absolute	,126	,140	,147
Extreme Positive	,126	,104	,147
Differences Negative	-,112	-,140	-,100
Test Statistic	,126	,140	,147
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200^{c,d}	,156^c	,111^c

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Hasil dari uji normalitas pada tabel diatas menggunakan uji Kolmogrov Smirnov

(KS) yang menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) diatas $> 0,05$ yang berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Adapun hasil dari uji Multikolinieritas yaitu sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Multikoleniaritas

Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
<i>1(Constant)</i>	3,513	,020		
<i>Accurancy</i>	2,163	,040	,509	1,964
<i>Speed</i>	2,489	,020	,480	2,083
<i>Security</i>	3,675	,010	,853	1,173

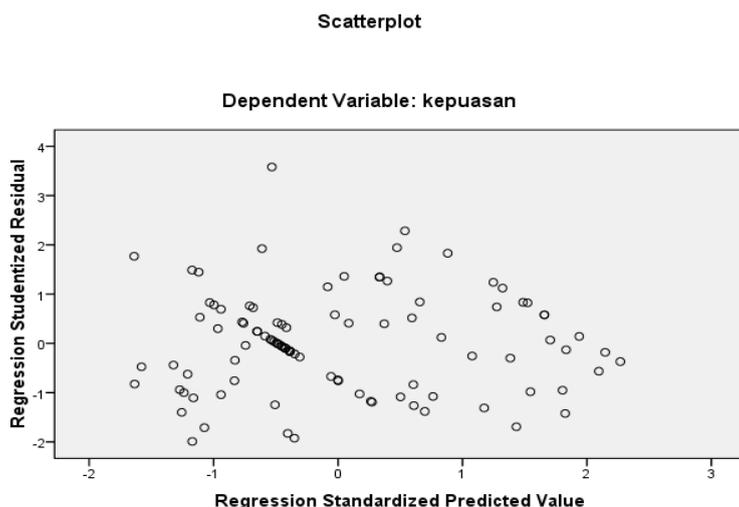
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (2023)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1. Hal ini berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas atau tidak terdapatnya korelasi antar variabel-variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam suatu model regresi. Adapun hasil Uji heteroskedastisitas yang peneliti peroleh, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (2023)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian heteroskedastisitas pada Gambar 2, terlihat bahwa plot menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu sehingga tidak terjadinya asumsi heterokedestisitas.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas (dependen) dan variabel terikat (independen). Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini dinyatakan dalam tabel berikut:

Tabel 5

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta			
<i>(Constant)</i>	7,023	1,999		3,513	,020
<i>Accuracy</i>	,158	,073	,309	2,163	,040
<i>Speed</i>	,238	,096	,366	2,489	,020
<i>Security</i>	,373	,102	,405	3,675	,010

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (2023)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e.$$

$$Y = 7,023 + 0,158 X_1 + 0,238 X_2 + 0,373 X_3 + e.$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah :

- 1) Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol (0) maka nilai kepuasan nasabah (Y) menurun sebesar 7,023%.
- 2) Jika terjadi peningkatan *Accurancy* (X1) sebesar 1%, berarti bahwa jika *Accurancy* semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan nasabah(Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,158%.
- 3) Jika terjadi peningkatan *Speed* (X2) sebesar 1%, berarti bahwa jika *Speed* semakin ditingkatkan dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,238%.
- 4) Jika terjadi peningkatan *Security* (X3) sebesar 1%, berarti bahwa jika *Security* ditingkatkan dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,373%.

e. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji f pada dasarnya bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh *Accurancy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) terhadap kepuasan nasabah secara simultan atau bersama-sama. Adapun hasil Uji F, yakni sebagai berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji F

	Model	F	Sig.
1	Regression	23,786	,000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Accurancy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 23,786 sedangkan F_{tabel} sebesar 1,32 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (F_{tabel} diperoleh dengan rumus, $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1$ dan $df_2 = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel}$. Maka, $df_1 = 3 - 1 = 2$ dan $df_2 = 99 - 3 = 96$). Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,786 > 1,32$) dan besarnya signifikansi

$< 0,10$ ($0.000 < 0,10$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima). Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Selain itu, berdasarkan tabel diatas, diketahui Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

f. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan dapat dilihat dari hasil pengujian masing-masing variabel pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 7
Hasil Uji T

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		3,513	,020
<i>Accuracy</i>	,309	2,163	,040
<i>Speed</i>	,366	2,489	,020
<i>Security</i>	,405	3,675	,010

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3) Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa :

1) Pengaruh *Accuracy* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

Ha diterima dan H_0 ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. t < \alpha$

Ha ditolak dan H_0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. t > \alpha$

Penelitian ini menggunakan signifikansi 90% dengan $\alpha = 0,10$ dan rumus $n-k$ (jumlah responden – jumlah variabel, $99-3=96$) karena penelitian ini menggunakan hipotesis dua arah maka tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05. Jadi, nilai dari

t_{tabel} adalah 1,708. t_{hitung} sebesar 2,163 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,708 dan signifikan sebesar 0,040, sehingga $t_{hitung} 2,163 > t_{tabel} 1,708$ dan signifikan $0,040 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang menyatakan secara parsial *Accurancy* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

2) Pengaruh *Speed* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

H_a diterima dan H_o ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. t < \alpha$

H_a ditolak dan H_o diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 2,489 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,708 dan signifikan sebesar 0,020, sehingga $t_{hitung} 2,489 > t_{tabel} 1,708$ dan signifikan $0,020 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang menyatakan secara parsial *Speed* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

3) Pengaruh *Security* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

H_a diterima dan H_o ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. t < \alpha$

H_a ditolak dan H_o diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 3,675 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,708 dan signifikan sebesar 0,10, sehingga $t_{hitung} 3,675 > t_{tabel} 1,708$ dan signifikan $0,10 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang menyatakan secara parsial *Security* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menyatakan besarnya persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai dari koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka persentase sumbangannya dianggap semakin kuat. Berikut hasil pengujian Koefisien determinasi sebagai berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,861 ^a	,741	,709	,807	2,205

a. Predictors: (Constant), *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), *Security* (X3)

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23.0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, angka *Adjusted R Square* menunjukkan koefisien determinasi atau peranan *variance* (variabel independen dalam hubungan dengan variabel dependen) dengan angka *Adjusted R Square* sebesar 0.741 menunjukkan bahwa 74,1% variabel kepuasan nasabah yang bisa di jelaskan oleh variabel independen. Sisanya 25.9% di jelaskan oleh faktor lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Accuracy* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 2,613 dengan signifikansi 0,040. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2015) yang menyatakan bahwa, *accuracy* berpengaruh pada kepuasan nasabah pengguna layanan Bank Sumut Syariah KCP HM Joni.
2. *Speed* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 2,489 dengan signifikansi 0,020. Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Wardhana (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel *speed* terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan *M- Bankin*.
3. *Security* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 3,675 dengan signifikansi 0,10. Hasil dari penelitian ini didukung oleh Wardhana (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel *security* terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan *M-Banking*.

Dari hasil penelitian juga diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,741. Hal ini berarti 74,1% eksistensi bank dipengaruhi oleh *Accuracy* (X1), *Speed* (X2), dan *Security* (X3), sedangkan sisanya 25,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat menambah periode variabel-variabel

independen lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah karena masih terdapat sekitar 25,9% yang tidak dapat dijelaskan di penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, A. S., Kertahadi, & Riyadi. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 1–9. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/35>
- Dedeng Irawan, Sugianto, Saparuddin Siregar. (2023). Pemasaran Bank Syariah Berbasis Teknologi Revolusi Industri 4.0. Volume 5 No 1 (2023) 294-303 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Ilmiah, J., & Islam, E. (2022). *Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Literasi Keuangan sebagai Variabel Moderasi*. 8(02), 1205–1213.
- Jurnal, J., & Mea, I. (2022). *Analisis Penerapan Digital Marketing Terhadap Jimea | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 6(2), 1881–1899.
- Lubis, A. M., & Harahap, M. I. (2022). *Volume 13, Nomor 2, Juli 2022*. 13(2), 90–102.
- Nabilah, P., Mhd, Y., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jpsb*, 9(2), 91–98.
- Nur Amalina, Vidia Dhiawy Hasmar Sitorus, Yusra Amelia Hasibuan, Nurbaiti. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Pangsa Pasar Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)* Vol.1, No.1 Januari 2023.
- Nielsen, P. (2009). Coastal and estuarine processes. In *Coastal And Estuarine Processes* (pp. 1–360). <https://doi.org/10.1142/7114>
- Pane, I., Syazali, H., Halim, S., Asrofi, I., Is, M. F., Saleh, M., & ... (2022). *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*. <https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=XCduEAAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PA38%5C&dq=tabdzir+indonesia+makanan%5C&ots=oCAhfflgEa%5C&sig=Gywab7PzJcj7GRRx5wPWpG8hT9Q>
- Pemuda, P., Masa, D. I., Yusuf, M., Abadi, M. T., & Asytuti, R. (2022). *Marketing mix*. 13, 85–97.
- Studi, P., Managemen, M., Raya, J., & Hatta, S. (2022). *The Effect Of Digital Marketing Implementation On Image Of Banking With Customer Satisfaction As A Variable Intervening (A Survey At PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk)*. 1, 98–106.
- Tyanisa, F., & Hasanah, N. (2022). *Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)*. 19.
- Yusnaini, yusnaini. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), Maret-Agustus.