

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
JUMLAH NASABAH BANK ACEH SYARIAH KCP BATUPHAT,
LHOKSEUMAWE**

***INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICE THE NUMBER OF
CUSTOMERS BANK ACEH ISLAMIC KCP BATUPHAT
LHOKSEUMAWE***

Ema Fitriyani

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe

Email: emafitriyani9@gmail.com

Husni Kamal

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe

Email: husnikamal@iainlhokseumawe.ac.id

Mukhtasar

Institut Agama Islam Negeri

Lhokseumawe

Email: mukhtasar@iainlhokseumawe.ac.id

Received: 26 November 2023

Revised: 21 Desember 2023

Accepted: 31 Desember 2023

Abstract

This research aims to determine and analyze whether there is influence of mobile banking services on the number of customers of Bank Aceh Syariah KCP Batuphat. In this study using primary data obtained from distributing questionnaires, where the population in this study was 997 mobile banking action users, the data was obtained from Bank Aceh Syariah KCP Batuphat. The samples in this study were 90 mobile banking action users. The data used accidental sampling technique, which tested using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple determination test (R²), partial test, simultaneous test, simple regression test. As for the results of testing the hypothesis in this study, namely, the partial test results show a t-count value of 6,907 > t-table (1,987) and a significant value of 0,000 < 0,05 so that mobile banking services have a positive and significant effect on the number of customers. The results of the multiple determination test (R²) show that the value of R² is 0.569, meaning that the contribution of mobile banking services to the variable number of customers is 56.5%. The results of simple linear regression show that there is an effect of mobile banking services on the number of customers with a value of 0.149 or 14.9%.

Keyword : Service, Mobile banking, Customers, Islamic Bank

Abstrak

Penelitian kali ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh layanan mobile banking terhadap jumlah nasabah Bank Aceh Syariah KCP Batuphat. Pada penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, dimana populasi pada penelitian ini pengguna mobile banking action sebanyak 997 datanya diperoleh dari Bank Aceh Syariah KCP Batuphat. Adapun sampel pada penelitian ini adalah pengguna mobile banking action sebanyak 90 sampel. Data menggunakan teknik accidental sampling, yang pengujiannya menggunakan uji validitas, uji realibitas, uji asumsi klasik, uji determinasi manjemuk (R²), uji persial, uji simultan, uji regresi sederhana. Adapun hasil pengujian hipotesis

pada penelitian ini yaitu, pada hasil pengujian secara persial menunjukkan nilai t-Hitung 6.907 > t-Tabel (1.987) dan nilai signifikan 0.000 < 0,05 sehingga layanan mobile banking

berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah nasabah. Adapun hasil uji determinasi manjemuk (R^2) menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,569, artinya kontribusi layanan mobile banking pada variabel jumlah nasabah sebesar 56,5%. Pada hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh layanan mobile banking terhadap jumlah nasabah dengan nilai sebesar 0.149 atau sebesar 14,9%.

Kata kunci: Layanan, Mobile Banking, Nasabah, Bank Syariah.

© 2023 Author



A. Pendahuluan

Dalam dunia perbankan semakin banyak kemudahan yang diberikan oleh perbankan saat ini kepada nasabah sesuai dengan perkembangan zaman, hal ini merupakan jawaban dari kebutuhan dan keinginan nasabah seperti *mobile banking* (Nurdin, Nurfitriani, 2020). *Mobile banking* merupakan hasil dari pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersamaan. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah dapat menggunakannya dalam mendapatkan layanan transaksi perbankan 24 jam dalam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk melakukan transaksi personal. *Mobile banking* juga merupakan layanan relative baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap nasabahnya karena kenyamanan serta fitur yang menghemat waktu serta layanan yang mudah (Feranika, 2021).

Semua bank berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya seperti *Mobile Banking* (Ariesta, 2021), salah satunya Bank Aceh. Pada tanggal 10 November 2020, Bank Aceh Syariah meluncurkan secara resmi aplikasi *mobile banking* yang diberi nama Action (Aceh Transaksi Online) di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Dengan adanya *mobile banking* ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan secara mudah, tidak dibatasi oleh waktu serta tempat dan juga layanan ini dapat diakses melalui smartphone berbasis sistem android maupun IOS. Aplikasi ini sudah di download pada Playstore sebanyak 12.137, Appstore 2.040, serta pengguna Action pada android sebanyak 5.901 pengguna, dan IOS sebanyak 1.388 pengguna. Total transaksi harian tertinggi mencapai Rp. 4.030.397.194 (Aceh, 2020). Bank Aceh Syariah KCP Batuphat merupakan salah satu kantor cabang pembantu Bank Aceh yang ada di kota Lhokseumawe. Bank Aceh Syariah ini berlokasi di gampong Batuphat Timur, kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe, provinsi Aceh. Bank ini didirikan pada tanggal 07 Desember 2020. Perlu juga diketahui

bahwa saat ini di Provinsi Aceh semua lembaga keuangan sudah konversi ke lembaga keuangan syariah sesuai dengan Qanun No 11 Tahun 2018 yang di keluarkan oleh pemerintah Aceh (Kamal, 2023).

Adapun data Frekuensi Action *Mobile Banking* KCP Batuphat Tahun 2022 sebagai berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Data Frekuensi Action *Mobile Banking* KCP Batuphat Tahun 2022

Rekapitulasi Data Frekuensi Action <i>Mobile Banking</i> KCP Batuphat	997
Rekapitulasi Jumlah Nasabah Giro	92
Rekapitulasi Jumlah Nasabah Tabungan	4.740
Rekapitulasi Jumlah Nasabah Deposito	13

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Batuphat.

Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Action ini berupa informasi saldo, transfer dana antar Bank Aceh, transfer antar bank secara real time, dan menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi. Dalam aplikasi ini juga terdapat fitur pembayaram seperti Universitas, Samsat Aceh, eSetor Pemkot Bank Aceh, termasuk juga pembayaran zakat dan infaq (Bakri, 2020).

Tindakan nasabah yang semakin banyak dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* berasal dari sejauh mana *mobile banking* tersebut dapat memberikan nilai manfaat yang efektif serta efisien yang sesuai pada layanan transaksi perbankan. Sharma & Sharma, menjelaskan bahwa faktor pelayanan *mobile banking* yang dirasakan oleh nasabah seperti faktor kualitas yang perlu terus dikembangkan (Sevice Quality) demi kebutuhan nasabah dan untuk membuat hubungan semakin kuat terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking* (Jonathan Patrik, 2022).

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan

Bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yaitu suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2004). Dalam Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menjelaskan bahwa perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaan, operasional, mekanisme serta proses yang terjadi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perbankan syariah merupakan perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berpedoman pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Ismail, 2011).

Bank Aceh Syariah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan milik Pemerintah Provinsi Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang mana dalam sejarahnya perusahaan ini didirikan oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupateen/Kota seluruh Aceh. Terbentuknya Bank Aceh Syariah dimulai dari Perseroan Terbatas bernama PT. Bank Kesejahteraan Atjeh NV, yang didirikan oleh Pemerintah Daerah Istimewa Aceh pada tanggal 7 September 1957. Bank Aceh Syariah dulunya merupakan unit usaha syariah sekarang sudah berubah menjadi Bank Umum Syariah (BUS), oleh karena demikian Bank Aceh Syariah juga berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Kamus Besar Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan merupakan “perihal atau cara melayani”, “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)”, “jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut (Indonesia, 2014):

1. Kemampuan (*ability*)
2. Sikap (*attitude*)
3. Penampilan (*appearance*)
4. Perhatian (*attention*)
5. Tindakan (*action*)
6. Tanggung jawab (*accountability*)

Memberikan kualitas yang baik menjadi kunci kelangsungan hidup penyedia jasa di tengah persaingan dunia penyedia jasa yang semakin kompetitif. Bagi penyedia jasa/pelayanan, kualitas merupakan hal penting untuk mencapai kepuasan pelanggan, yang harus selalu dilakukan adalah perbaikan dan perbaikan secara terus menerus melalui inovasi yang berkelanjutan (Muhammad Khoiri

Gusmar, Isra Maulina, 2023), namun juga perlu digaris bawahi bahwa dalam melakukan inovasi tentunya perlu diperhatikan maqashid syariah (Husni Kamal, 2020). Saat ini semua lembaga keuangan berlomba untuk menjawab semua kebutuhan dan keinginan nasabah. Nasabah diartikan sebagai pertalian, perhubungan, orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank tersebut, orang yang menjadi anggota (tanggung) perusahaan asuransi. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Undang-Undang Perbankan) pasal 1 butir 16 disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (Wahyoedi, 2022).

Pengertian *mobile banking* biasa juga disebut m-Banking menurut Nkwede et al, merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank dalam mendukung kelancaran serta kemudahan kegiatan perbankan dengan menggunakan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel ataupun tablet. Chen menyatakan bahwa *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan bisnis keuangan karena *mobile banking* mengintegrasikan teknologi serta peralatan komunikasi seluler untuk akses yang lebih luas ke layanan perbankan maupun keuangan serta fleksibilitas, kemudian jasa keuangan bank ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya tanpa penundaan waktu, tempat maupun ruang (Jeffry Z.C Nelwan, Ni Nyoman Kerti Yasa, 2021). Adapun manfaat dari penerapan *mobile banking* adalah mudah, praktis, aman dan penggunaan yang bersahabat.

2. Mobile Banking

Mobile banking sering juga disebut M-banking yaitu suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan layanan perbankan dengan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel ataupun tablet. Chen menambahkan *mobile banking* mampu memudahkan akses layanan bisnis keuangan karena *mobile banking* mengintegrasikan teknologi serta peralatan komunikasi seluler

untuk akses yang lebih luas ke layanan perbankan, kemudian jasa keuangan seperti ini dapat dirasakan manfaat sepenuhnya tanpa penundaan waktu, tempat maupun ruang. Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile banking* ini sangat bermanfaat dan saling menguntungkan bagi perbankan dan nasabah (Jeffry Z.C Nelwan, Ni Nyoman Kerti Yasa, 2021).

Mobile banking memang mempunyai banyak manfaat dan berbagai kemudahan yang ditawarkan, namun perlu diketahui bahwa juga terdapat resiko yang terdapat dalam pemakaian aplikasi mobile banking (Harahap, 2020), yaitu:

- a. Transaction/Operations Risk, yaitu resiko yang timbul dari fraud,

kesalahan dalam proses, gangguan sistem dan kegiatan tidak terduga yang dapat merugikan salah satu pihak.

- b. Reputation Risk, yaitu terkait dengan corporate image dari perbankan itu sendiri jika layanan *mobile banking* tersebut terjadi gangguan atau kendala saat digunakan oleh nasabah.
- c. Outsourcing Risk, yaitu dimana bank kadang menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan di sewaktu-waktu terjadi gangguan aplikasi layanan *mobile banking*.
- d. Credit Risk, yaitu risiko kredit ini ditimbulkan jika bank memberi kemudahan kredit melalui media elektronik seperti produk kartu kredit yang diberikan sebagai kemudahan bagi nasabah.

3. Indikator Layanan *Mobile Banking*

Menurut Arcand, Promatep dan Brun, kualitas pelayanan *mobile banking* yaitu penilaian yang diberikan oleh konsumen keseluruhan terhadap kualitas dan keunggulan konten yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* tersebut. Ada beberapa dimensi pengukuran terhadap kualitas pelayanan *mobile banking* (Charissa Kezia Rahmawati, 2020), yaitu:

1. Kenyamanan

Kenyamanan yaitu motivasi intrinsik yang dirasakan oleh seseorang berdasarkan kesenangan yang dialami pada saat menggunakan perangkat elektronik. Dalam pengalaman dan nilai emosional yang di peroleh dari persepsi kenyamanan berperan penting dalam mengembangkan aplikasi *mobile banking*.
Keamanan

Keamanan tidak hanya menjadi masalah yang diangkat dalam proses perancangan serta pengembangan perangkat lunak saja, akan tetapi keamanan juga dianggap sebagai dimensi yang mendasar dalam menerapkan internet banking dan *mobile banking* untuk menjaga kerahasiaan data.

2. Kemudahan

Kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh nasabah pada saat mengakses aplikasi *mobile banking* bisa dilakukan kapan saja dan dimana pun nasabah berada.

3. Desain

Desain yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking*, dalam rangkaian pemilihan grafis yang cermat dan seimbang serta juga dapat menarik perhatian nasabah pada aplikasi *mobile banking*, sehingga jika ditingkatkan kualitas pada desain aplikasi *mobile banking* maka juga mampu meningkatkan kinerja perbankan.

4. Sistem Aplikasi

Sistem aplikasi yang dimaksud yaitu sebuah ukuran keberhasilan suatu layanan dari perspektif teknis dan sistem aplikasi mengacu pada efisiensi serta akurasi yang terdapat dalam sistem teknis tersebut.

C. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik perhitungan statistik. Penelitian kuantitatif (*Quantitaif Research*) yaitu suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif serta ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (score, nilai) dan pertanyaan-pertanyaan yang di nilai, dan dianalisis dengan analisis statistic (I. Hermawan, 2019). Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan teknik *Accidental Sampling* dimana dalam menentukan besaran sampel menggunakan rumus slovin.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti supaya terjawab untuk permasalahan atau tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dimana dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei maupun observasi (A. Hermawan, 2005). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP

Batuphat, Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh yang berjumlah 997 nasabah. Sedangkan sampel penelitian ini nasabah pengguna *mobile banking* PT. Bank Aceh Syariah KCP Batuphat berjumlah 90 orang. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu pembagian angket atau kuesioner kemudian diolah dan menganalisis data yang telah di dapat atau dikumpulkan tersebut. Selanjutnya dalam menganalisis data dilakukan menggunakan analisis statistik yaitu uji validitas, realibilitas, uji normalitas data, uji koefisien determinasi majemuk (R^2), uji t dan uji regresi linear sederhana.

D. Hasil Penelitian dan Diskusi Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, demografi responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2

Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)
-------------------	-----------------------

Jenis kelamin:	
Pria	40
Wanita	50
Umur:	
20-25	55
26-30	25
31-35	10

Demografi responden dalam penelitian ini berupa jenis dan usia. Dalam demografi responden penelitian ini terdapat 40 pria dan 50 wanita, dimana responden wanita lebih dominan dari pada pria. Apabila dilihat dari kelompok usia responden sebagian besar termasuk dalam kelompok usia 20-25 tahun sebanyak 55 orang, kelompok usia 26-30 sebanyak 25 dan kelompok usia 31-35 sebanyak 10 orang.

Adapun untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dilakukan uji statistik yang meliputi uji koefisien determinasi majemuk (R^2), uji t, dan uji regresi linear sederhana. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi majemuk (R^2) sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1		.751 ^a	.565	.539	1.483

a. Predictors: (Constant), Sistem, Aplikasi, Kemudahan, Desain, Kenyamanan, Keamanan

Adapun hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.10 di atas, maka terdapat nilai R^2 sebesar 0,565. Artinya, kontribusi variabel bebas, seperti Layanan *Mobile Banking* pada variabel terikat yaitu Jumlah Nasabah PT Bank Aceh Syariah KCP Batuphat sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain Layanan *Mobile Banking*.

Selanjutnya dilakukan uji t untuk melihat pengaruh individu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil dari uji t yaitu:

Tabel 4
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.718	1.430		3.998	.000
Layanan <i>Mobile Banking</i>	.129	.019	.593	6.907	.000

b. Dependent Variable: Jumlah Nasabah

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat disimpulkan hasil dari uji t adalah sebagai berikut:

Hipotesis Layanan *Mobile Banking* (H1). Diketahui nilai $6.907 > t\text{-Tabel}$ (1.987) dan nilai signifikan $0.000 < 0,05$, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel Layanan *Mobile Banking* (X) berpengaruh positif terhadap Jumlah Nasabah (Y).

Adapun hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.919	1.742		2.249	.027
Layanan <i>Mobile Banking</i>	.149	.022	.581	6.692	.000

c. Dependent Variable: Jumlah Nasabah

Bedasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai a) sebesar 3.919 dan untuk layanan *mobile banking* (0.149). Sehingga diperoleh persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = 3.919 + 0.149X$$

Yang berarti bahwa:

- 1) Nilai konstanta Jumlah Nasabah (Y) sebesar 3.919 yang menyatakan jika variabel X sama dengan nol yaitu layanan *mobile banking*, maka Jumlah Nasabahnya adalah sebesar 3.919.
- 2) Koefisien X sebesar 0.149 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X (layanan *mobile banking*) sebesar 1% maka Jumlah Nasabah meningkat sebesar 0.149 (14,9%) atau sebaliknya jika terjadi penurunan X (layanan *mobile banking*) sebesar 1% maka Jumlah nasabah menurun sebesar 0.149 (14,9%).

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa indikator kenyamanan dan keamanan sangat dominan dibandingkan dari indikator layanan *mobile banking* lainnya hal ini dikarenakan kenyamanan dan keamanan sangat berperan penting bagi pengguna dan juga berperan penting dalam mengembangkan aplikasi *mobile banking*.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap jumlah nasabah Bank Aceh Syariah KCP Batuphat dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana ditemukan setiap kali kualitas layanan *mobile banking* (X) bertambah satu, maka rata-rata variabel jumlah

nasabah (Y) bertambah 0.149 (14,9%), kemudian nilai layanan *mobile banking* sebesar 3.919, artinya jika tidak ada layanan *mobile banking* maka jumlah nasabah akan tetap sebesar 3.919. Pada uji secara persial dinyatakan terdapat

pengaruh layanan *mobile banking* terhadap jumlah nasabah, dimana hasil dari analisis menunjukkan bahwa nilai uji parsial variabel layanan *mobile banking* menghasilkan nilai t-Hitung $6.907 > t\text{-Tabel} (1.987)$ dan nilai signifikan $0.000 < 0,05$ sehingga layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah nasabah. Pada uji Koefisien Determinasi (R^2) dimana kontribusi variabel bebas layanan *mobile banking* pada variabel terikat yaitu Jumlah Nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Batuphat sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain layanan *mobile banking*.

Daftar Pustaka

- Aceh, B. (2020). FAQ Bank Aceh Syariah.
- Ariesta, A. (2021). Transaksi Mobile dan Internet Banking Melonjak 300 Persen di 2021. Bakri. (2020). “Bank Aceh Menyongsong Era Digital, Dengan Mobile Banking ‘Action’, Kini Transaksi Dalam Genggaman.” Retrieved March 10, 2023, from Serambi news website: <https://aceh.tribunnews.com>.
- Charissa Kezia Rahmawati, B. A. F. (2020). Analisis Deskriptif Dimensi Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6).
- Feranika, D. H. & A. (2021). *Sistem Informasi Perbankan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 27.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis paradigm Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo. Hermawan, I. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Husni Kamal, A. R. (2020). Konsep Maqashid Syariah Dalam Pengembangan

- Produk Lembaga Keuangan Islam. *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 122.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Jeffry Z.C Nelwan, Ni Nyoman Kerti Yasa, I. P. G. S. dan N. W. E. (2021). *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukipon*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Jonathan Patrik, Lady. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi untuk Menggunakan Mobile Banking dari Internet Banking Terhadap Penggunaan Konsumen Perbankan di Indonesia. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 5.
- Kamal, H. (2023). Kesiapan Mahkamah Syariah Kota Lhokseumawe terhadap Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Pasca Qanun Nomor 11 Tahun 2018. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 23. Retrieved from <https://doi.org/10.26618/j-hes.v7i01.11075>
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad Khoiri Gusmar, Isra Maulina, M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 26.
- Nurdin, Indah Musyawah, Nurfitriani, A. jalil. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 88.
- Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.

BIODATA PENULIS

Nama : Ema Fitriyani
Tempat Tanggal Lahir : Blang Pulo, 15 Desember 2001
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
Nomor Handphone : 083164949802
Alamat : Lhokseumawe
Pendidikan Terakhir : S1
Nama : Husni Kamal
Tempat Tanggal Lahir : Mns. Teungoh, 3 Januari 1991
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
Nomor Handphone : 085277787016
Alamat : Lhokseumawe
Pendidikan Terakhir : S2

Nama : Dr. Mukhtasar, MA
Tempat Tanggal Lahir : -
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
Nomor Handphone : 08126979551
Alamat : Lhokseumawe
Pendidikan Terakhir : S3