

**Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap  
Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN :Studi Nasabah  
Bank Muamalat KCP Tulungagung**

**Khasinta Mazaya Khusna<sup>1</sup>, Novi Khoiriawati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

[khasinta.mazaya07@gmail.com](mailto:khasinta.mazaya07@gmail.com), [novi\\_khoiriawati@gmail.com](mailto:novi_khoiriawati@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service feature variables, convenience and efficiency on user satisfaction of the Muamalat DIN application in the Tulungagung area. The approach in this study uses a quantitative approach with an associative research type. The population in this study were Muamalat KCP Tulungagung bank customers who used the Muamalat DIN application with a selected sample of 92 people. The sampling technique used accidental sampling. The data analysis used is multiple linear regression analysis. The results showed that the service features variable had no significant effect on user satisfaction while the convenience and efficiency variable had a significant effect on user satisfaction. The test results using the F test show that service features, convenience and efficiency together or simultaneously have a significant effect on user satisfaction with an R square of 67.3%.*

**Keywords: Service Feature; Convenience; Efficiency; User Satisfaction**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel fitur layanan, kemudahan dan efisiensi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN di wilayah Tulungagung. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosisatif. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat KCP Tulungagung yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN dengan sampel terpilih sebanyak 92 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah ananlisi regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel kemudahan dan efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menggunakan uji F diketahui bahwa fitur layanan, kemudahan dan efisiensi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan R square sebesar 67,3%

**Kata kunci: Fitur Layanan; Kemudahan; Efisiensi; Kepuasan Pengguna**

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara muslim yang mayoritas masyarakatnya beragama islam. Berdasarkan laporan The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC) memperkirakan bahwa masyarakat muslim di indonesia memiliki total 237,56 juta jiwa yang merupakan 86,7% dari total populasi masyarakat di indonesia (Data Indonesia,

2022). Hal ini dapat mempengaruhi pesatnya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia, karena masyarakat muslim melakukan segala kegiatannya harus sesuai aturan Islam begitupun dalam mengelola keuangan. Saat ini masyarakat membutuhkan lembaga keuangan terpercaya yang dapat mengelola keuangan berdasarkan prinsip syariah Islam. Seperti umumnya bank syariah, bank syariah adalah institusi keuangan yang mengikuti prinsip-prinsip dalam Islam dalam sistem perbankannya. Bank ini merupakan lembaga keuangan yang sangat diidamkan oleh umat Muslim (Andrianto & M. Anang Firmansyah, 2019). Dalam operasionalnya Bank Syariah melakukan kegiatan menghimpun dana masyarakat yang berbentuk simpanan dan mengalirkannya kembali kepada masyarakat.

Mobile Banking merupakan bentuk layanan produk perbankan yang meluncurkan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah maupun bagi pihak bank dalam kegiatan transaksi perbankan (Fandi A, 2019). Seperti pembayaran tagihan bulanan, transfer uang, pembayaran belanja online di merchant digital, mengecek informasi saldo maupun mutasi rekening, serta hal-hal lainnya. Mobile banking sebagai layanan perbankan yang memiliki persamaan dengan internet banking yaitu sama-sama menggunakan internet yang membedakan adalah dalam penggunaan mobile banking nasabah harus mengunduh aplikasi mobile banking terlebih dahulu sebelum menikmati layanan yang ada dalam aplikasi tersebut dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone atau tablet. Menggunakan mobile banking memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan transaksi perbankan mereka tanpa kendala ruang dan waktu (Basoeky dkk., 2021). Kemudahan pada saat menggunakan mobile banking inilah yang dapat menimbulkan kepuasan bagi para penggunanya.

Kepuasan menurut Kotler & Keller (2011) merupakan rasa senang atau kecewa dari seseorang yang diakibatkan oleh kegiatan membandingkan antara kinerja atau hasil dengan apa yang mereka harapkan. (Irawan & Komara, 2017) mendefinisikan kepuasan sebagai respon perilaku dari pelanggan yang diperlihatkan ketika membandingkan kinerja dengan harapan inginkan. Definisi lain dari kepuasan menurut Minarti & Segoro (2014) adalah sikap, persepsi dan reaksi emosional dari konsumen atau pengguna setelah menggunakan barang atau jasa. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi mobile banking adalah layanan sesuai dengan harapan, menggunakan secara berulang, dan bersedia merekomendasikan layanan yang digunakan kepada orang lain (Tjiptono, 2014).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, diantaranya yaitu fitur layanan, kemudahan dan efisiensi. Menurut Kotler & Keller (2011) fitur layanan merupakan ciri khas dari suatu produk dan jasa yang memiliki guna untuk memenuhi kepuasan pada kebutuhan konsumen. Fitur juga merupakan fungsi tambahan yang dirancang bertujuan untuk meningkatkan minat konsumen terhadap produk atau menyempurnakan fungsi produk (Fatonah dkk., 2020). Sedangkan fitur layanan menurut Rithmaya (2016) merupakan Salah satu

elemen persaingan yang akan menentukan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi baik secara daring maupun luring.

Setelah nasabah merasa bahwa fitur layanan dalam mobile banking yang digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka, mereka akan merasa puas dengan penggunaannya. Terdapat hubungan yang signifikan antara fitur layanan dan kepuasan pengguna mobile banking. Semakin maju fitur layanan yang tersedia dalam mobile banking, semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna saat mereka melakukan transaksi menggunakan mobile banking tersebut (Makmuriyah & Vanni, 2020). Indikator fitur layanan menurut Suryani (2013) adalah kelengkapan fitur, sesuai dengan kebutuhan, adanya ketertarikan dan kemudahan dalam penggunaan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian dari Nyimas (2021), Putri & Anna (2022) dan juga penelitian dari Makmuriyah & Vanni (2020) yang membuktikan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

$H_0$  = Fitur Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

$H_1$  = Fitur Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan diartikan sebagai “sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi bebas dari usaha”, usaha yang dimaksud merupakan bebas dari kesulitan saat menggunakan teknologi. Kemudahan menurut Davis merupakan rasa percaya dari pengguna tentang teknologi atau sistem yang dapat digunakan dengan lancar tanpa hambatan masalah (Davis, 1989). Sedangkan Andi & Tenrypada (2021) mendefinisikan kemudahan sebagai fase keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi informasi itu adalah hal yang mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha dari penggunanya.

Apabila pengguna dapat merasakan kemudahan dalam penggunaan mobile banking maka hal tersebut akan membuat penggunanya merasakan kepuasan. Saat penggunaan layanan semakin mudah dan kualitas layanan yang ditawarkan semakin tinggi, maka semakin besar pula kepuasan pengguna terhadap mobile banking yang digunakan (Darmeinis, 2022). Indikator kemudahan menurut Jogiyanto (2007) yaitu, mudah untuk dipelajari, mudah untuk dipahami, simpel dan mudah dioperasikan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Darmeinis (2022), Jamaludin dkk., (2022), serta penelitian dari Rambe & Hasibuan (2022) yang membuktikan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan.

$H_0$  = Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

$H_2$  = Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

Efisiensi merupakan ukuran yang membandingkan rencana dengan penggunaan yang dilakukan untuk memaksimalkan sumber daya yang ada, seperti dalam

penggunaan mobile banking yang menjadi bertambah cepat dan semakin murah tanpa membuang dana, waktu dan tenaga untuk mendapatkan hasil yang sesuai maka hal ini dapat dikatakan efisien (Mukhtisar dkk., 2021). Efisien juga merupakan kemampuan pengguna untuk menggunakan website, mencari produk yang dibutuhkan serta informasi yang sesuai dengan produk dan dapat meninggalkan situs web tanpa kesusahan (Zeithaml dkk., 2002).

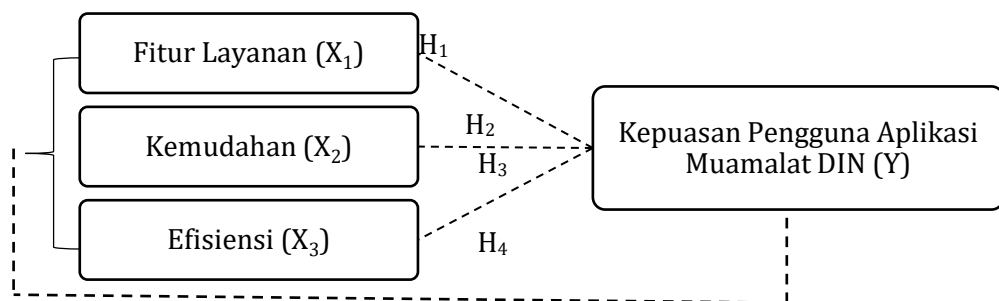
Adanya efisiensi pada penggunaan mobile banking akan memudahkan para pengguna saat mengoperasikannya, ketika sudah merasakan kemudahan tersebut maka pengguna akan merasakan kepuasan dalam menggunakan mobile banking. Karena apabila dalam mengoperasikan mobile banking dapat meminimalisir waktu bagi penggunanya, maka hal tersebut pasti akan meningkatkan rasa puas bagi penggunanya (Andika & Indrawati, 2016). Indikator efisiensi menurut Mulyadi (2007) yaitu dapat menghemat waktu, menghemat tenaga dan juga menghemat biaya. Hal ini didukung dengan penelitian dari Ninik dkk. (2022), Ariyanti & Nurmalasari (2015) dan juga penelitian dari (Andika & Indrawati, 2016) yang membuktikan bahwa efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan.

$H_0$  = Efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

$H_3$  = Efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

$H_4$  = Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN

Adapun kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2013) yaitu penelitian yang berdasarkan pada filosofi positivisme, dipergunakan untuk mempelajari suatu populasi atau sampel, menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data, menganalisis data dengan teknik statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Menurut Zaki Mubarak (2021) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencoba untuk menghubungkan variabel yang tersedia sebagai penelitian korelasi atau penelitian

regresi. Metode ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel satu dengan variabel yang lain saling berhubungan atau tidak.

Data yang dipakai dalam studi ini yaitu data primer yang berupa hasil tanggapan dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Populasi dalam studi ini adalah pelanggan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang memakai aplikasi Muamalat DIN yang jumlahnya tidak diketahui dengan tepat. Karena jumlah kelompok ini tidak diketahui dengan tepat, maka jumlah sampel dalam studi ini dihitung menggunakan rumus wibisono. Rumus wibisono ini digunakan dalam pengambilan sampel apabila populasinya tidak diketahui (Riduwan & Akdon, 2013). Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \left\{ \frac{\left(\frac{z\alpha}{2}\right)\sigma}{e} \right\}^2 = \left\{ \frac{(1,96)0,25}{5\%} \right\}^2 = \left\{ \frac{0,49}{0,05} \right\}^2 = 96,4 = 96 \text{ orang dibulatkan menjadi}$$

100 orang.

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$Z\alpha$  = Nilai tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96%

$\sigma$  = Standar deviasi

$e$  = Error (batas kesalahan = 5%)

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 100. Teknik sampling yang digunakan ialah teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan cara menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan memiliki kriteria yang cocok untuk dijadikan responden maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (Siyoto, 2015). Alat yang akan digunakan dalam kuesioner yang akan diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert (1-5) yang memiliki tingkat referensi jawaban masing masing skor 1-5. Adapun operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

No.	Variabel	Indikator
1.	<b>Fitur Layanan (X<sub>1</sub>)</b> (Suryani, 2013)	1. Kelengkapan Fitur 2. Sesuai Kebutuhan 3. Ketertarikan 4. Kemudahan Penggunaan
2.	<b>Kemudahan (X<sub>2</sub>)</b> (Jogiyanto, 2007)	1. Mudah di Pelajari 2. Mudah di Pahami 3. Sempel dan Mudah Dioperasikan
3.	<b>Efisiensi (X<sub>3</sub>)</b> (Mulyadi, 2007)	1. Menghemat Waktu 2. Mengkemat Tenaga 3. Menghemat Biaya

4.	<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b> (Tjiptono, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Sesuai dengan Harapan</li> <li>2. Menggunakan Secara Berulang</li> <li>3. Bersedia merekomendasikan layanan yang digunakan kepada orang lain</li> </ol>
----	--	---

Pada penelitian ini, teknik pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis regresi linier berganda adalah teknik statistika yang digunakan pada penelitian untuk memahami hubungan linear fungsional antara dua atau lebih variabel independen. (Sulistiyowati & Astuti, 2017). Adapun rumus regresi linier berganda yang dipakai ialah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X^1 + b_2X^2 + b_3X^3 + e.$$

Keterangan :

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b = koefisien korelasi

x = variabel penelitian

e = tingkat kesalahan.

Adapun uji statistik yang dilakukan meliputi Uji Validitas, Uji Rehabilitas, Uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji heteroskedastisitas), Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

**Tabel 1 Statistik Deskriptif Karakteristik Reponden**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	35	38,0	38,0	38,0
	Perempuan	57	62,0	62,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Tabel di atas mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, sebanyak 62% atau 57 orang, sementara sisanya 38% atau 35 orang adalah laki-laki. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Metode deskriptif juga bisa dipakai untuk mengetahui nilai rata-rata tanggapan responden pada setiap variabel, yakni Fitur layanan (X1), Kemudahan (X2), Efisiensi (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Untuk mengukur seberapa tinggi atau rendahnya standar mean, dapat dihitung interval kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$interval\ kelas = \frac{nilai\ tertinggi - nilai\ terendah}{banyak\ kelas\ interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Interval kelas 0,8, maka 1,00–1,80 tergolong sangat rendah, 1,81–2,60 tergolong rendah, 2,61–3,40 tergolong sedang, 3,41–4,20 tergolong tinggi, dan 4,20– 5,00 tergolong sangat tinggi. Dibawah ini merupakan deskripsi jawaban responden tiap variabel :

**Tabel 2 Deskriptif Jawaban Reponden pada Variabel Fitur Layanan**

Indikator	Pernyataan	Mean	Kategori
Kelengkapan fitur	Fitur layanan pada aplikasi Muamalat DIN tergolong lengkap	4,12	Tinggi
Kebutuhan	Aplikasi Muamalat DIN menyediakan berbagai layanan transaksi yang dapat digunakan sesuai kebutuhan	4,08	Tinggi
	Dapat melakukan transaksi non tunai, seperti : transfer, mengecek saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lainnya	4,25	Sangat Tinggi
Ketertarikan	Saya tertarik menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena menawarkan banyak kemudahan	4,20	Tinggi
Kemudahan	Terasa sangat mudah bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN	4,21	Sangat Tinggi
Mean		4	Tinggi

*Sumber : Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden pada pernyataan fitur layanan tergolong tinggi, yang mana secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4. Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah pernyataan “Dapat melakukan transaksi non tunai, seperti : transfer, mengecek saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lainnya “ dengan nilai mean 4,25, sedangkan pernyataan dengan nilai terendah adalah “Aplikasi Muamalat DIN menyediakan berbagai layanan transaksi yang dapat digunakan sesuai kebutuhan “ sebesar 4,08 meskipun memiliki nilai mean terendah tetapi pernyataan tersebut masih masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa fitur layanan yang disediakan sudah baik menurut responden.

**Tabel 3 Deskriptif Jawaban Reponden pada Variabel Efisiensi**

Indikator	Pernyataan	Mean	Kategori
Menghemat waktu	Menggunakan aplikasi Muamalat DIN sangat memudahkan dalam menghemat waktu	4,22	Sangat Tinggi
	Bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN dapat dilakukan di mana dan kapan saja	4,33	Sangat Tinggi
	Aplikasi Muamalat DIN dapat melakukan berbagai transaksi dengan waktu yang singkat	4,24	Sangat Tinggi
Menghemat tenaga	Menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak memerlukan banyak usaha	4,26	Sangat Tinggi

	Bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak perlu pergi ke kantor cabang	4,14	Tinggi
Menghemat biaya	Menggunakan aplikasi Muamalat DIN lebih menghemat biaya daripada harus mendatangi bank	4,24	Sangat Tinggi
	Dana yang dikeluarkan saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak memberatkan	4,28	Sangat Tinggi
Mean		4	Tinggi

*Sumber : Data Primer diolah, 2023*

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa jawaban responden pada pernyataan efisiensi tergolong tinggi, yang mana secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4. Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah pernyataan “Bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN dapat dilakukan di mana dan kapan saja” dengan nilai mean 4,33, sedangkan pernyataan dengan nilai terendah adalah “Bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN tidak perlu pergi ke kantor cabang” sebesar 4,14 meskipun memiliki nilai mean terendah tetapi pernyataan tersebut tetap dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa efisiensi pada aplikasi sudah dipersepsikan baik oleh responden.

**Tabel 4 Deskriptif Jawaban Reponden pada Variabel Kemudahan**

Indikator	Pernyataan	Mean	Kategori
Mudah dipelajari	Mudah bagi saya untuk memahami penggunaan aplikasi Muamalat DIN	3,83	Tinggi
	Cara menggunakan aplikasi Muamalat DIN mudah untuk dipelajari	3,92	Tinggi
Mudah dipahami	Tampilan menu aplikasi Muamalat DIN simple dan mudah untuk dipahami	3,91	Tinggi
	Fitur yang tersedia dalam aplikasi Muamalat DIN mudah untuk dimengerti	3,90	Tinggi
Simpel dan mudah dioperasikan	Aplikasi Muamalat DIN mudah dioperasikan oleh setiap pengguna	3,98	Tinggi
	Pengoperasian aplikasi Muamalat DIN sangat <i>simple</i>	3,99	Tinggi
Mean		4	Tinggi

*Sumber : Data Primer diolah, 2023*

Hasil perhitungan pada tabel 4 dapat dilihat bahwa jawaban responden pada pernyataan kemudahan tergolong tinggi, yang mana secara keseluruhan memiliki nilai mean 4. Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah pernyataan “Pengoperasian aplikasi Muamalat DIN sangat *simple*” dengan nilai mean 3,99, sedangkan pernyataan dengan nilai terendah adalah “Mudah bagi saya untuk memahami penggunaan aplikasi Muamalat DIN” sebesar 3,83. Meskipun semua pernyataan memiliki nilai mean dibawah 4 tetapi semua pernyataan dikategorikan tinggi. Hal ini berarti bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dianggap baik menurut responden.



**Tabel 5 Deskriptif Jawaban Reponden pada Variabel Kepuasan**

Indikator	Pernyataan	Mean	Kategori
Layanan sesuai dengan harapan	Layanan pada aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan harapan saya	4,25	Sangat Tinggi
	Aplikasi Muamalat DIN menyediakan layanan yang saya butuhkan	4,23	Sangat Tinggi
Menggunakan secara berulang	Saya selalu melakukan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN	4,25	Sangat Tinggi
Bersedia merekomendasikan layanan yang digunakan kepada orang lain	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini sehingga saya akan merekomendasikan kepada orang lain	4,21	Sangat Tinggi
Mean		4	Tinggi

*Sumber : Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan, dapat dilihat bahwa semua jawaban reponden memiliki nilai rata-rata diatas 4 yang tergolong sangat tinggi. Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah pernyataan “Layanan pada aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan harapan saya” dan “Saya selalu melakukan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN” yang masing masing memiliki nilai mean 4,25, sedangkan pernyataan dengan nilai terendah dalam variabel kepuasan adalah “Saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini sehingga saya akan merekomendasikan kepada orang lain” sebesar 4,21. Hal ini berarti bahwa kepuasan pada penggunaan aplikasi sudah dirasakan dan dianggap sangat baik oleh reponden.

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas Data**

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	Indikator	Corelation	Ket.	Variabel	Indikator	Corelation	Ket.
<b>Fitur Layanan (X<sub>1</sub>)</b>	X1.1	0,780	Valid	<b>Efisiensi (X<sub>3</sub>)</b>	X3.1	0,777	Valid
	X1.2	0,805	Valid		X3.2	0,790	Valid
	X1.3	0,814	Valid		X3.3	0,756	Valid
	X1.4	0,743	Valid		X3.4	0,750	Valid
	X1.5	0,725	Valid		X3.5	0,720	Valid
<b>Kemudahan (X<sub>2</sub>)</b>	X2.1	0,499	Valid	X3.6	0,790	Valid	
	X2.2	0,650	Valid	X3.7	0,769	Valid	
	X2.3	0,721	Valid	<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	Y.1	0,717	Valid
	X2.4	0,714	Valid		Y.2	0,795	Valid
	X2.5	0,692	Valid		Y.3	0,833	Valid

	X2.6	0,728	Valid		Y.4	0,814	Valid
--	------	-------	-------	--	-----	-------	-------

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS, 2023

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa 22 item pernyataan adalah valid. Setiap pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, dengan  $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ ,  $r_{tabel} = 03610$ .

## Uji Reliabilitas

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Fitur Layanan (X1)	0,829	Reliabel
2.	Kemudahan (X2)	0,754	Reliabel
3.	Efisiensi (X3)	0,880	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	0,798	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS, 2023

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil dari nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06 (Sugiyono, 2007). Maka dapat disimpulkan bahwa fitur layanan (X1), kemudahan (X2) dan efisiensi (X3) dinyatakan reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas Awal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Asymp.Sig. (2-tailed)	,014 <sup>e</sup>

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2023

Pada pengujian normalitas awal menggunakan sampel 100 dengan hasil signifikansi 0,014 yang menunjukkan bahwa data tidak normal. Adapun langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari data outlier yang nilai pada variabelnya jauh dari nilai keseluruhan. Dari 100 sampel peneliti mengeliminasi 8 data yang dinilai outlier. Dilihat dari boxplotnya pada variabel X1 sampel ke 31 memiliki nilai terendah dibawah 13, pada variabel X2 ada sampel ke 7, 31, 48 yang nilainya dibawah 16, pada variabel X3 ada sampel ke 31 yang nilainya dibawah 20 dan pada variabel Y yang memiliki nilai terendah dibawah 13 adalah sampel ke 23, 31, 37, 61, 65, 69. Sehingga hasil pengujian normalitas kedua menunjukkan data sebagai berikut :

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas Kedua

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
------------------------------------

	Unstandardised Residual
N	92
Asymp. Sig. (2-tailed)	,096 <sup>c</sup>

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS, 2023

Dari hasil pengujian normalitas kedua dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov setelah dilakukan eliminasi data ekstrem, diperoleh 92 sampel dengan nilai  $0,096 > 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas kedua dalam penelitian ini menunjukkan distribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Tabel 10 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,495	2,021	Bebas Multikolinieritas
X2	0,501	1,995	Bebas Multikolinieritas
X3	0,366	2,731	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2023

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada variabel fitur layanan (X1) sebesar 0,495 dan 2,021, variabel kemudahan (X2) sebesar 0,501 dan 1,995, serta variabel efisiensi (X3) sebesar 0,366 dan 2,731. Semua variabel memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  serta memiliki nilai VIF  $< 10$  maka hal tersebut menandakan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi Multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
X1	0,949	Tidak Terjadi <u>Heteroskestisitas</u>
X2	0,815	Tidak Terjadi <u>Heteroskestisitas</u>
X3	0,121	Tidak Terjadi <u>Heteroskestisitas</u>

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2023

Tabel 5 menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Gletser. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,949, variabel kemudahan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,815, dan variabel efisiensi (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,121. Semua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi ini.

## Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Model	Nilai B
1.	(Constant)	0,663
2.	Fitur Layanan (X1)	0,093
3.	Kemudahan (X2)	0,216
4.	Efisiensi (X3)	0,311

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2023

Dari tabel 6 dapat digambarkan dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X^1 + b_2X^2 + b_3X^3 + e$$

$$Y = 0,663 + 0,093X^1 + 0,216X^2 + 0,311X^3 + e$$

Dari persamaan regresi yang telah disusun, diketahui bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 0,663 yang berarti jika fitur layanan, kemudahan dan efisiensi dalam keadaan tetap atau tidak berubah maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN akan mengalami peningkatan sebesar 0,663.
- Fitur layanan (X1) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN dengan nilai 0,093
- Kemudahan (X2) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN dengan nilai 0,216
- Efisiensi (X3) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN dengan nilai 0,311

## Uji t (Parsial)

Tabel 9 Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	,550	,584
X1	1,404	,164
X2	3,309	,001
X3	5,194	,000

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS,, 2023

- Pengaruh Fitur Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y).

Variabel X1 memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 1,404 dengan signifikansi 0,164 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,05). Diketahui pula  $t_{tabel}$  yang dilihat dari tabel statistik pada signifikansi 0,05 sebesar 1,98498, jadi diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,404 < 1,98498$ ) maka diputuskan untuk **menolak H1**. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa secara sebagian variabel fitur layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN.

2. Pengaruh Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y).

Variabel X2 memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,309 dengan signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,05). Diketahui pula  $t_{tabel}$  yang dilihat dari tabel statistik pada signifikansi 0,05 sebesar 1,98498, jadi diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3,309 > 1,98498) maka diputuskan untuk **menerima H2**. Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa kenyamanan sebagian besar memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN dengan signifikan.

3. Pengaruh Efisiensi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y).

Variabel X3 memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 5,194 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,05). Diketahui pula  $t_{tabel}$  yang dilihat dari tabel statistik pada signifikansi 0,05 sebesar 1,98498, jadi diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (5,194 > 1,98498) maka diputuskan bahwa **H3 diterima**. Maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN.

## Uji f (Simultan)

**Tabel 10 Uji F**

Model		F	Sig.
1	Regression	63,428	,000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

*Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS, 2023*

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar 63,428 >  $f_{tabel}$  2,70 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang mana dapat diputuskan bahwa **H4 diterima**. Oleh karena itu variabel independen yaitu fitur layanan, kemudahan dan efisiensi secara simultan berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Nilai hitung	Signifikasi	Nilai Tabel	Kesimpulan
H1	$T_{hitung}$ 1,404	0,164	1,98498	Ditolak
H2	$T_{hitung}$ 3,309	0,001	1,98498	Diterima
H3	$T_{hitung}$ 5,194	0,000	1,98498	Diterima
H4	$F_{hitung}$ 63,428	0,000	2,70	Diterima

Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis 1 terjadi penolakan karena nilai  $T_{hitung}$  1,404 lebih kecil dari  $T_{tabel}$  1,98498, yang mana seharusnya  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Begitupula nilai signifikasinya 0,164 lebih besar dari 0,05 yang seharusnya lebih kecil dari 0,05. Nilai hitung dan signifikansi pada hipotesis 2, 3 dan 4 dinyatakan diterima.

**Uji R<sub>2</sub> (Koefisien Determinasi)**

**Tabel 12 Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 <sup>a</sup>	,684	,673	1,24537
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2023*

Dari tabel 12 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,673 atau 67,3% yang artinya fitur layanan, kemudahan dan efisiensi secara bersama sama mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi kepuasan pengguna sebanyak 67,3%. Sedangkan sisanya yaitu 32,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Pembahasan**

**Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN**

Dari hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS 26, variabel fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN karena hasil  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,404 < 1,98498$  yang membuat H1 tertolak. Hasil ini bertolak belakang dengan hasil deskriptif jawaban responden pada variabel fitur layanan yang menyatakan bahwa nilai rata-rata kepuasan responden adalah 4 yang menandakan tingkat kepuasan mereka cenderung tinggi. Hal ini menandakan bahwa pengguna tidak mengutamakan fitur layanan saja, tetapi juga ada variabel lain yang membuat para pengguna tetap merasa puas dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Seperti teori kepuasan pelanggan menurut Richard Oliver (1980), kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi oleh produk atau layanan yang mereka gunakan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada fitur layanan, tetapi juga faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan dan efisiensi dalam transaksi maupun kualitas sistem yang stabil tanpa *error* atau *lag*.

**Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN**

Dari pengujian diatas diperoleh hasil bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN, karena hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,309 > 1,98498$  yang membuat H2 diterima. Pernyataan ini menjelaskan bahwa semakin banyak kemudahan yang tersedia dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN, semakin tinggi juga tingkat kepuasan penggunaannya. Sebaliknya, jika kemudahan penggunaan menurun, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan menurun. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, di mana para pengguna merasa bahwa aplikasi mobile banking Muamalat DIN mudah dipelajari, mudah dimengerti, dan mudah dioperasikan baik untuk pengguna baru maupun pengguna lama, sehingga memudahkan mereka

dalam melakukan transaksi sehari-hari. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmeinis (2022), Jamaludin dkk., (2022), dan penelitian dari Rambe & Hasibuan (2022) yang mengungkapkan bahwa faktor kemudahan memiliki dampak yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan penggunaan layanan aplikasi perbankan mobile.

### **Pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN**

Variabel efisiensi dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN secara positif dan signifikan, karena hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,194 > 1,98498$  yang membuat  $H_3$  diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi efisiensi dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN maka akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna dan begitupun sebaliknya. Adanya pengaruh yang signifikan pada variabel efisiensi berarti bahwa pengguna merasa dapat menghemat waktu, menghemat tenaga dan juga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Mereka bisa menggunakan waktu tenaga mereka untuk melakukan hal yang lain dan juga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan untuk digunakan pada keperluan yang lain. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ninik dkk. (2022), Ariyanti & Nurmalasari (2015), serta penelitian dari (Andika & Indrawati, 2016) yang menyatakan bahwa efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN**

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji F yang menunjukkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $63,428 > f_{tabel} 2,70$  yang menyatakan bahwa  $H_4$  diterima. Jadi fitur layanan ( $X_1$ ), kemudahan ( $X_2$ ) dan efisiensi ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN. Ketika pengguna merasakan fitur layanan yang digunakan sesuai dengan apa yang diinginkan, merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tanpa gangguan dan juga merasakan efisiensi dari penggunaan aplikasi maka akan timbul rasa puas bagi pengguna aplikasi tersebut. Jika semua keunggulan tersebut dirasakan oleh pengguna secara bersamaan, maka akan meningkatkan rasa kepuasan bagi pengguna dan dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk melakukan transaksi secara berulang dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan diskusi yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa variabel fitur pelayanan secara terpisah tidak memiliki dampak pada kepuasan

pengguna. Namun, variabel kemudahan dan efisiensi memiliki dampak yang positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN akan semakin meningkat apabila fitur layanan, kemudahan dan efisiensi dari aplikasi tersebut mengalami peningkatan. Ketiga faktor mandiri tersebut juga secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel bergantung yaitu tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN. Keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam riset ini terdapat pada sampel yang digunakan begitu terbatas, hanya pada nasabah bank Muamalat KCP Tulungagung pengguna aplikasi Muamalat DIN.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka peneliti memberikan saran kepada bank Muamalat untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi mobile bankingnya yaitu Muamalat DIN agar dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya dan menarik minat nasabah lain untuk beralih menggunakan mobile banking Muamalat DIN. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperbanyak sampel penelitian dan menambahkan variabel lain agar dapat mengetahui apakah ada aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna mobile banking Muamalat DIN.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi, F., & Tenrypada. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Resiko Terhadap Penggunaan E-Banking (Survei Pada Nasabah BRI Syariah Di Kota Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), 74–81. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.40.74-81>
- Andika, F., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194/3027>
- Andrianto, & M. Anang Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Qiara Media.
- Basoeky, U., Panggabean, S., Manu, G. A., Wardhana, A., Hoeronis, I., Adnan, Y., Sudirman, A., Rintho Rante Rerung, S. K. M. K., & Indonesia, M. S. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Media Sains Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=JKFIEAAAQBAJ>
- Darmeinis, Y. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. *JURNAL*



- EKONOMI, MANAJEMENPARIWISATA DAN PERHOTELAN*, 1(1), 88–95.  
<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/212>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. Dalam *Jurnal Ekonomi Islam* (Vol. 2, Nomor 3). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>
- Fatonah, F., Hendratmoko, C., Manajemen, J., Studi Manajemen, P., & Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, S. (2020). Menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi millennial menggunakan e-money. *JURNAL MANAJEMEN*, 12(2), 209–217. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 123.  
<https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *MANAJEMEN PEMASARAN* (maulana Adi & Wibi Hardani, Ed.; 13 ed.). Erlangga.
- 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). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 5(1), 37.  
<https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Minarti, S. N., & Segoro, W. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015–1019. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56.  
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen* (3 ed.). Salemba Empat.
- Ninik, D. A., Jasman, I., & Deddy, K. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Kranggan Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i1.328>
- Nyimas, A. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-

- Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120–131.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT*, 16(1), 160–177. <http://jrem.iseisby.or.id/index.php/id/article/download/41/45>
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup, Ed.). Literasi Media.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sulistiyowati, W., & Astuti, C. C. (2017). *Statistika Dasar (Konsep dan Aplikasinya)* (S. B. Sartika, Ed.). UMSIDA.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet*. Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Zaki Mubarak. (2020). *Penelitian Kuantitatif dan Statistik Pendidikan : Cara Praktis Meneiti Berbasis Contoh Aplikatif dengan SPSS*. Pustaka Turats Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>