

**The Effect Of Service Standards, Mobile Banking Features, And Transaction Security
On User Satisfaction With Livin' By At PT. Bank Mandiri**

**Pengaruh Standar Pelayanan, Fitur Mobile Banking, Dan Keamanan Transaksi
Terhadap Kepuasan Pengguna Livin' By Pada PT. Bank Mandiri**

Selly^{1*}, Dianty Putri Purba², Dina Rosmaneliana³

Universitas Prima Indonesia^{1,2}

STIE PMCI³

diantyputripurba@unprimdn.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to analyse the influence of service standards, mobile banking features, and transaction security on customer satisfaction levels in the Livin' by Bank Mandiri application. With the increasing use of mobile banking applications in Indonesia, it is important to understand service quality and various factors that influence user satisfaction. The variables studied include the service standards provided by Bank Mandiri, the features available in the Livin' application, and the level of transaction security perceived by users. The data collection method in this study was through a questionnaire distributed to users of the Livin' by Bank Mandiri application. Data analysis was carried out using regression statistical techniques to test the relationship between these variables and user satisfaction. The results of this study show that service standards, mobile banking features, and transaction security have a simultaneous and significant impact on user satisfaction with the Livin' by Mandiri application. This is supported by a calculated F value of $31.825 > F$ table 2.70, with a Sig. value of 0.000.

Keywords: Service standards, Mobile Banking Features, Transaction Security, User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh standar layanan, fitur perbankan mobile, dan keamanan transaksi terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam aplikasi Livin' by Bank Mandiri. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi perbankan mobile di Indonesia, penting untuk memahami kualitas layanan dan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel yang diteliti meliputi standar layanan yang disediakan oleh Bank Mandiri, fitur yang tersedia dalam aplikasi Livin', dan tingkat keamanan transaksi yang dirasakan oleh pengguna. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Livin' by Bank Mandiri. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar layanan, fitur perbankan mobile, dan keamanan transaksi memiliki dampak simultan dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini didukung oleh nilai F yang dihitung sebesar $31.825 > F$ tabel 2.70, dengan nilai Sig. sebesar 0.000.

Kata kunci: Standar Layanan, Fitur Perbankan Mobile, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Pada era digital, transformasi layanan perbankan di Indonesia semakin didorong oleh teknologi, khususnya mobile banking. Aplikasi Livin' by Mandiri menawarkan kemudahan transaksi real-time dengan fitur user-friendly, namun keberhasilannya tidak hanya bergantung pada fitur, melainkan juga standar pelayanan seperti navigasi yang mudah, responsivitas, dan kenyamanan pengguna. Keamanan transaksi menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan nasabah, karena mereka menginginkan perlindungan data pribadi dan transaksi dari ancaman siber. Penting untuk meneliti bagaimana standar pelayanan, fitur, dan keamanan transaksi memengaruhi kepuasan pengguna guna meningkatkan layanan di masa depan.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:115), standar pelayanan merupakan ukuran atau patokan yang digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan, serta sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Standar ini mencerminkan kewajiban dan janji yang harus dipenuhi oleh penyelenggara kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur secara objektif. Dengan demikian, standar pelayanan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif sesuai harapan masyarakat.

Menurut Schmit dalam Suhud, dkk (2015), fitur adalah karakteristik tambahan yang memperkaya fungsi dasar suatu produk. Fitur ini menjadi salah satu alasan utama konsumen dalam memilih untuk menggunakan produk tertentu. Bagi para pemasar konvensional, fitur ini berperan penting sebagai alat untuk membedakan produk mereka dari produk pesaing. Menurut Ladesman (2018), mobile banking adalah layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. *Mobile banking* memanfaatkan teknologi canggih berbasis perangkat mobile, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.

Menurut Erina Nila (2021:22), keamanan adalah kemampuan untuk melindungi dan mengelola informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah dari ancaman kejahatan siber, pencurian, serta perusakan data secara online, atau dari risiko data diretas dan diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam konteks *mobile banking*, keamanan sangat penting karena layanan ini memungkinkan potensi kriminalitas, seperti pencurian data nasabah secara online. Keamanan juga diartikan sebagai kondisi di mana nasabah merasa bahwa privasi mereka terlindungi dari kejahatan siber dan pencurian data pribadi, sehingga mereka merasa aman dan percaya untuk menggunakan mobile banking sebagai sarana transaksi.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Rahmadana, 2019:20), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara harapan terhadap suatu produk atau jasa dan hasil yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa tidak memenuhi harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Kepuasan nasabah ini mencerminkan nilai yang diperoleh dari penggunaan produk atau jasa, yang dapat menimbulkan perasaan senang karena harapan mereka terpenuhi. Hal ini kemudian meningkatkan kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berulang.

Pada penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Alasan peneliti memilih pengguna aplikasi ini sebagai objek penelitian adalah karena *Livin' by Mandiri* merupakan salah satu layanan mobile banking terkemuka di Indonesia yang memainkan peran penting dalam memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada nasabah. Selain itu, mobile banking semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, sehingga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh standar pelayanan, fitur *mobile banking*, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna. Dengan banyaknya pengguna dan data yang tersedia dari Bank Mandiri, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile banking di era digital.

Tabel 1. Jumlah User Reguler Livin' by Mandiri (2019-2023)

Tahun	Jumlah Pengguna
2022	4.379
2023	6.441

Sumber : Bank Mandiri

Jumlah pengguna Livin' by Mandiri mengalami pertumbuhan yang signifikan selama periode 2022 hingga Desember 2023. Pada tahun 2022, jumlah pengguna mencapai 4.379 kemudian meningkat pesat setiap tahunnya hingga mencapai 6.441 pada Desember 2023. Pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2023, ketika jumlah pengguna hampir dua kali lipat dibandingkan tahun 2022. Pada Desember 2023, meskipun peningkatan lebih moderat dibandingkan tahun sebelumnya, pengguna masih tumbuh 44% secara tahunan (YoY).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh standar pelayanan, fitur *mobile banking*, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Mandiri*. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran mobile banking dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan di era digital, serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Aplikasi *Livin' by Mandiri* dipilih karena menjadi salah satu inovasi perbankan digital terbesar di Indonesia, dengan fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi sehari-hari. Selain itu, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya keamanan transaksi digital menjadikan penelitian ini relevan, mengingat kepercayaan pengguna sangat dipengaruhi oleh jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti mengambil judul penelitian "**Pengaruh Standar Pelayanan, Fitur *Mobile Banking*, dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna *Livin' by* Pada PT. Bank Mandiri**".

2. Tinjauan Pustaka

Teori Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Engkur (2018), pelayanan yang berkualitas akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan, yang pada gilirannya membentuk dasar yang kuat bagi loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung mempertahankan hubungan yang positif dengan penyedia layanan. Namun, jika pelanggan tidak puas, mereka sering kali membagikan pengalaman negatif tersebut kepada orang lain. Dampak dari ketidakpuasan ini bisa sangat merugikan perusahaan, karena satu pengalaman buruk dapat menyebar luas, berpotensi menurunkan citra perusahaan dan menyebabkan kerugian yang signifikan akibat kehilangan pelanggan atau kesempatan bisnis.

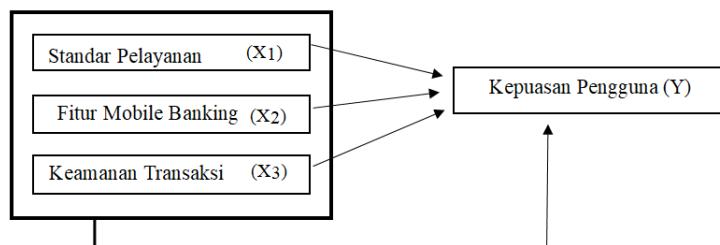
Teori Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Poon (2008), kepuasan pelanggan dalam mobile banking dipengaruhi oleh empat faktor utama: kemudahan akses informasi, keberagaman layanan transaksi, variasi fitur, dan inovasi produk. Kemudahan akses memungkinkan nasabah mendapatkan informasi secara cepat dan efisien, sementara keberagaman layanan transaksi mempermudah mereka dalam melakukan berbagai kegiatan keuangan. Variasi fitur memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan spesifik, dan inovasi produk menarik minat nasabah dengan menyediakan fitur-fitur canggih yang meningkatkan kenyamanan dan keamanan. Kombinasi dari faktor-faktor ini berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *mobile banking*.

Teori Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Hermawan et al. (2020), persepsi keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika nasabah merasa bahwa transaksi mereka aman dan terlindungi dari risiko seperti pencurian data atau kejahatan siber, mereka akan lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan tersebut. Rasa aman ini tidak hanya mendorong minat nasabah untuk terus menggunakan *mobile banking*, tetapi juga menciptakan kepuasan yang lebih besar terhadap layanan perbankan yang diberikan.

Kerangka Konseptual

**Gambar 1. Kerangka Konseptual****Hipotesis Penelitian**

- H1: Standar pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H2: Fitur mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H3: Keamanan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H4: Standar pelayanan, fitur mobile banking, dan keamanan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* periode januari hingga desember di tahun 2023 yang tidak diketahui. Dimana jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dari keseluruhan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* periode januari hingga desember di tahun 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis statistik merupakan metode Analisa data yang digunakan dengan bantuan program SPSS.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Standar Pelayanan (X1)	Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur	1. Keandalan (Reliability) 2. Ketanggapan (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Berwujud (Tangibles)	Likert
Fitur Mobile Banking (X2)	Mobile Banking atau biasanya disebut dengan m-Banking adalah suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan di perbankan yang berkaitan dengan transaksi non tunai.	1. Efisiensi waktu 2. Kemampuan melakukan transaksi 3. Kemudahan operasional 4. Fleksibel	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(Otoritas Jasa Keuangan, 2015)			
Keamanan Transaksi (X ₃)	Keamanan transaksi, yang juga dikenal sebagai keamanan pembayaran, mengacu pada kategori praktik, protokol, alat bantu, dan langkah-langkah keamanan lainnya yang digunakan selama dan setelah transaksi bisnis untuk melindungi informasi sensitif dan memastikan transfer data pelanggan yang aman dan terjamin	1. Transaksi yang terjamin 2. Pembayaran dilakukan di tempat atau COD 3. bukti transaksi 4. citra penjual online 5. kualitas produk Adhitya Wisnu Rayhan & Fauziah Aryza, 2023	Likert
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan.	1. Perasaan puas 2. Selalu membeli produk 3. Akan merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Irawan, 2008	Likert

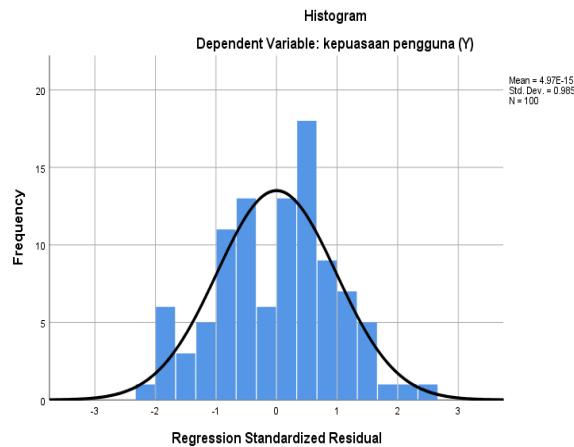
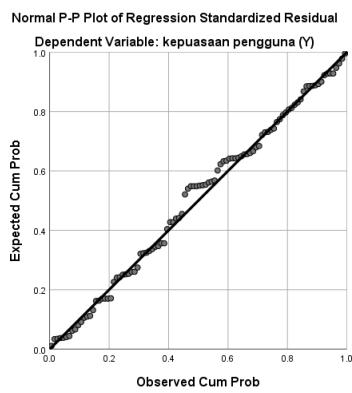
4. Hasil dan Pembahasan

Studi ini melibatkan 100 pengguna aplikasi Livin' by Mandiri pada tahun 2023 sebagai responden. Berdasarkan analisis demografis, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yang mencakup sekitar 80% dari total jumlah responden, sementara sisanya, yaitu 20%, terdiri dari responden laki-laki. Rentang usia responden bervariasi antara 19 hingga 32 tahun. Komposisi demografis ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik pengguna aplikasi Livin' by Mandiri pada tahun 2023. Dengan dominasi pengguna perempuan dan usia yang relatif muda, hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi ini lebih banyak digunakan oleh kalangan perempuan dalam usia produktif, yang mungkin mencerminkan preferensi atau kebiasaan dalam penggunaan layanan digital perbankan di kalangan kelompok tersebut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Bentuk grafik yang menyerupai lonceng dan simetris mengindikasikan data tersebar secara normal

**Gambar 2. Histogram****Gambar 3. Normal Probability Plot of Regression**

Hasil pengujian di atas menggambarkan nilai Sig. 0,107. Nilai ini melampaui batas yang ditetapkan, yaitu 0,05. Untuk itu, kesimpulannya menyatakan bahwa sebaran data adalah normal

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Hasil	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	.107 ^c

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas)

Model	Sig.
standar pelayanan (X1)	.222
fitur mobile banking (X2)	.575
keamanan transaksi (X3)	.833

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa tingkat signifikansi (p-value) untuk seluruh variabel independen yang diuji melampaui batas 0,05. Dengan kata lain, tidak terdapat pola sistematis atau penyebaran yang tidak merata pada residual atau homoskedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	8.742	2.855	
standar pelayanan (X1)	.254	.064	.346
fitur mobile banking (X2)	.245	.080	.249
keamanan transaksi (X3)	.290	.092	.274

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Kepuasaan Pengguna = 8.742 + 0.254 Standar Pelayanan + 0.245 Fitur Mobile Banking + 0.290 Keamanan Transaksi

Jika standar pelayanan (X1), fitur mobile banking (X2) dan keamanan transaksi (X3) sama-sama 0 maka (Y) kepuasaan pengguna adalah 8.742. Dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan, maka koefesien regresi variabel standar pelayanan (X1) sebesar 0.254. Jika adanya peningkatan terhadap fitur mobile banking (X2) maka kepuasaan pengguna (Y) sebesar 0.245. Jika adanya peningkatan terhadap keamanan transaksi (X3) maka kepuasaan pengguna (Y) sebesar 0.290.

Uji Hipotesis**Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)****Tabel 6. Hasil Pengujian Parsial**

Model	t	Sig.
standar pelayanan (X1)	3.946	.000
fitur mobile banking (X2)	2.811	.004
keamanan transaksi (X3)	3.171	.002

Hasil uji t menunjukkan bahwa Standar pelayanan (X1) secara parsial memberikan dampak positif bersignifikan pada kepuasaan pengguna. Hal tersebut didukung dari nilai t hitung 3.946 yang melampaui t tabel 1,984, serta nilai Sig. 0,000 < 0,05. Fitur mobile banking (X2) juga menunjukkan dampak positif bersignifikan secara parsial pada kepuasaan pengguna. Hal tersebut didukung dari nilai t hitung 2.811 > t tabel 1,984, dan nilai Sig. 0,004 < 0,05. Keamanan transaksi (X3) berdampak positif dan bersignifikan secara parsial pada kepuasaan pengguna. Hal tersebut tercermin dari nilai t hitung 3.171 > t tabel 1,984, dengan nilai Sig. 0,002 < 0,05.

Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji-F)**Tabel 7. Hasil Pengujian Simultan**

Model	df	F	Sig.
1 Regression	3	31.825	.000 ^b
Residual	96		
Total	99		

Hasil di atas menggambarkan bahwa nilai F hitung (31.825) melampaui nilai F tabel (2.70), dengan nilai Sig. 0.000 < 0.05. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa secara simultan, variabel standar pelayanan, fitur mobile banking dan keamanan transaksi berpengaruh positif pada kepuasaan pengguna.

Koefisien Determinasi (R2)**Tabel 8. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R2)**

R	R Square	Adjusted R Square
.706 ^a	.699	.683

Berdasarkan analisis statistik, nilai R2 adalah 0,683 atau 68%. Artinya, variabel standar pelayanan (X1), fitur mobile banking (X2), dan keamanan transaksi (X3) secara bersama-sama menjelaskan 68% pengaruh terhadap kepuasaan pengguna. Adapun 32% berasal dari faktor lain.

5. Penutup**Kesimpulan**

Studi ini menghasilkan beberapa kesimpulan utama adalah Standar pelayanan memengaruhi kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Artinya, semakin baik standar pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi tersebut. Hal ini didukung oleh nilai t hitung $3.946 > t$ tabel 1,984, dengan nilai Sig. 0,000. Fitur mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Artinya, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap pengalaman dan kenyamanan pengguna. Hal tersebut didukung nilai t hitung $2.811 > t$ tabel 1,984, dengan nilai Sig. 0,004. Keamanan transaksi terbukti memberikan pengaruh secara bersignifikan kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Artinya, tingkat keamanan yang tinggi dalam transaksi perbankan digital mempengaruhi rasa aman dan kepercayaan pengguna saat menggunakan aplikasi. Standar pelayanan, Fitur mobile banking, dan Keamanan transaksi berdampak dan bersignifikan pada kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri secara simultan. Hal tersebut didukung oleh nilai F hitung $31.825 > F$ tabel 2,70, dengan nilai Sig. 0,000.

Studi ini memberikan rekomendasi di bawah bagi peneliti lainnya diharapkan dapat dilakukan studi lebih lanjut guna mengungkap faktor-faktor lain yang turut memberikan pengaruh terhadap kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus dengan menganalisis pengaruh variabel lain, selain Standar Pelayanan, Fitur Mobile Banking, dan Keamanan Transaksi, terhadap kepuasan pengguna. Untuk perusahaan khususnya Bank Mandiri, adalah untuk terus meningkatkan standar pelayanan, fitur mobile banking, dan sistem keamanan transaksi dalam aplikasi Livin' by Mandiri. Mengingat pengaruh signifikan ketiga faktor tersebut terhadap kepuasaan pengguna, perusahaan diharapkan dapat lebih fokus pada inovasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut.

Daftar Pustaka

- Andi Pandita, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, "Skripsi", (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2017), hlm. 29 .
- Erina, N. (2021). Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk (Tesis). IAIN Ponorogo.
- Ghozali, Imam.2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS 23. Edisi Kedelapan, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hermawan, L. D., Komariah, K., & Danial, R. D. M. (2020). Analisis minat menggunakan BRI mobile (Survei pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Sukabumi). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (EEB)*, 9(6), 525-538.

- Ledesman, M. (2018). Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking (Skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Mukarom, A., & Laksana, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmadana. (2019). Pengaruh kualitas mobile banking, internet banking, dan fasilitas automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan (Skripsi). Universitas Sumatera Utara. Retrieved from. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22862/150502029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sahir, S. H. (2021). Buku Metodologi penelitian
- Sugiyono.2019. Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-money card (Studi pada pengguna jasa commuterline di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1).