

Kepuasan Nasabah sebagai Indikator Keberhasilan Digital Banking: Studi pada Mobiel Banking Bankaltimtara

Irna Rindiani¹, Kemal Sandi²

¹Universitas Mulawarman, Administrasi Bisnis, Indonesia

²Universitas Mulawarman, Administrasi Bisnis, Indonesia

E-mail: irnarindiani28@gmail.com¹, kemalsandi@fisip.unmul.ac.id²

Article History:

Received: 05 Mei 2026

Revised: 22 Juni 2026

Accepted: 08 Juli 2026

Keywords: Bankaltimtara, Kepuasan Nasabah, Digital Banking, Mobile Banking, E-service Quality.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan digital banking pada penggunaan mobile banking Bankaltimtara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kauntitatif dengan model Technology Acceptance Model (TAM) yang mencakup variable persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), Presepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan kepuasan nasabah. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah penggunaan mobile banking Bankaltimtara. Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS melalui uji validitas, uji realibilitas, dan uji analisis deskriptif. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai korelasi di atas batas minimum yang ditetapkan. Uji realibilitas juga menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsisten yang baik dengan nilai Cronbach's Alpha yang memenuhi kriteria reliabel. Analisis deskriptif mengindikasikan bahwa nasabah memiliki persepsi yang baik terhadap kemudahan penggunaan dengan kegunaan mbile banking, yang berdampak pada kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap mobile banking Bankaltimtara tergolong tinggi dan dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan implementasi digital banking. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan dan kegunaan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan mobile banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, khususnya melalui implementasi digital banking. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara bank beroperasi, tetapi juga mengubah perilaku dan eksptasi nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Digital banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara cepat, mudah, dan fleksibel tanpa harus datang

langsung ke kantor cabang. Menurut otoritas Jasa Keuangan (2023), transformasi digital perbankan merupakan strategi utama dalam meningkatkan inklusi keuangan serta daya saing industri jasa keuangan Indonesia.

Sejalan dengan hal tersebut, penggunaan mobile banking terus mengalami peningkatan. Aplikasi mobile banking memberikan kemudahan dalam melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pemantauan transaksi secara real-time. Berdasarkan laporan Bank Indonesia (2023), transaksi digital banking di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya, yang menandakan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Kondisi ini mengharuskan perbankan untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital agar memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Dalam konteks keberhasilan digital banking, kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama yang menentukan keberlanjutan penggunaan layanan tersebut. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Kotler & Keller, 2016). Apabila kinerja layanan digital banking mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan berdampak pada loyalitas serta penggunaan keberlanjutan. Sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi harapan, maka nasabah berpotensi beralih ke bank lain yang menawarkan layanan digital yang lebih baik.

Teori yang sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989). Dalam model ini, terdapat dua konstruk utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi kemanfaatan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan persepsi penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tersebut mudah digunakan. Kedua faktor ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan dan niat untuk terus menggunakan teknologi.

Sebagai salah satu bank pembangunan daerah, Bankaltimara juga turut mengembangkan layanan digital melalui aplikasi mobile banking guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kehadiran mobile banking Bankaltimara menjadi langkah strategis dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, khususnya di era digitalisasi. Melalui layanan ini, nasabah di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara lebih efisien dan praktis.

Namun demikian, keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya diukur dari jumlah penggunaan atau volume transaksi semata, tetapi juga dari tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Kepuasan nasabah mencerminkan evaluasi menyeluruh atas pengalaman penggunaan aplikasi, termasuk aspek kemudahan navigasi, kecepatan sistem, keamanan transaksi, serta kelengkapan fitur yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan digital banking mobile banking Bankaltimara.

Penelitian ini menjadi relevan karena masih terdapat tantangan dalam pengembangan layanan digital, seperti kendala teknis, literasi digital masyarakat, serta persepsi keamanan dan privasi data. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengadopsi kerangka Technology Acceptance Model (TAM), penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah penggunaan mobile banking Bankaltimara.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan nasabah serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan dapat

menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi manajemen Bankaltimtara dalam meningkatkan kualitas layanan digital banking. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kejian mengenai kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan implementasi digital banking di tingkat perbankan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan implementasi digital banking pada layanan mobile banking Bankaltimtara. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang objektif, terukur, dan sistematis melalui pengolahan data dalam bentuk angka, sehingga hasil penelitian dapat diuji secara empiris dan dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah.

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Fred D. Davis. Model TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. *Perceived Ease of Use* (Presepsi Kemudahan Penggunaan)

Tingkat keyakinan nasabah bahwa mobile banking mudah dipahami dan dioperasikan.

2. *Perceived Usefulness* (Presepsi Kemanfaatan)

Tingkat keyakinan nasabah bahwa penggunaan mobile banking meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi.

3. *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)

Sikap positif atau negative nasabah terhadap penggunaan mobile banking.

4. *Behavioral Intention to Use* (Niat Menggunakan)

Keinginan atau kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan layanan mobile banking.

5. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Nasabah)

Tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan mobile banking sebagai indikator keberhasilan digital banking.

Populasi dalam penelitian ini Adalah seluruh nasabah Bankaltimtara yang menggunakan layanan mobile banking. Mengingat keterbatasan waktu dan akses terhadap seluruh populasi, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik ini dipilih dengan pertimbangan bahwa responden yang diambil harus memenuhi kriteria tertentu, yaitu nasabah yang telah menggunakan mobile banking secara aktif dalam periode waktu tertentu, sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan dan akurat terhadap layanan yang diteliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, baik secara langsung (offline) maupun secara daring (online). Kuesioner disusun secara terstruktur berdasarkan indikator variabel mengacu pada model TAM. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert lima poin, yang terdiri dari pilihan jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur tingkat persepsi, sikap, dan penilaian responden secara kuantitatif terhadap variabel yang diteliti.

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji kualitasnya melalui uji validitas dan uji realibilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara skor item dengan skor total (Corrected Item-Total Correlation). Item dinyatakan valid apabila nilai korelasinya memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Selanjutnya, uji realibilitas dilakukan untuk mengukur

tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha lebih besar dari batas minimum yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik, yaitu IBM SPSS Statistics. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, dan uji reabilitas. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk tabel, persentase, nilai rata-rata, dan interpretasi yang memberikan gambaran umum mengenai persepsi nasabah terhadap mobile banking Bankaltimtara.

Melalui tahapan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat dan representatif mengenai persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan, serta tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan implementasi digital banking pada mobile banking Bankaltimtara dari sudut pandang pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel. 1 Uji Validitas

Item	r hitung	Sig	Keterangan
P1	0.703	0.000	Valid
P2	0.588	0.001	Valid
P3	0.570	0.001	Valid
P4	0.553	0.002	Valid
P5	0.724	0.000	Valid
P6	0.759	0.000	Valid
P7	0.671	0.000	Valid
P8	0.655	0.000	Valid
P9	0.675	0.000	Valid
P10	0.622	0.000	Valid
P11	0.758	0.000	Valid
P12	0.783	0.000	Valid
P13	0.781	0.000	Valid
P14	0.721	0.000	Valid
P15	0.641	0.000	Valid
P16	0.685	0.000	Valid
P17	0.685	0.000	Valid
P18	0.762	0.000	Valid
P19	0.787	0.000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson, seluruh item pernyataan (P1–P19) menunjukkan nilai r hitung yang positif dan signifikan dengan nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item memiliki hubungan yang kuat dengan skor total, sehingga mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat.

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh berkisar antara 0,553 hingga 0,787, yang berada pada kategori sedang hingga kuat. Item dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada P19 ($r = 0,787$), P12 ($r = 0,783$), dan P13 ($r = 0,781$), yang menunjukkan bahwa item-item tersebut memiliki kontribusi paling besar dalam merepresentasikan variabel penelitian. Sebaliknya, item dengan nilai korelasi terendah adalah P4 ($r = 0,553$), namun masih berada di atas batas minimum yang disyaratkan ($r > 0,30$), sehingga tetap dinyatakan valid dan layak digunakan.

Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi 0,000–0,002, yang berarti jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara item dengan total skor tidak terjadi secara kebetulan, melainkan memiliki dasar statistik yang kuat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian ini valid secara statistik dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Instrumen ini juga menunjukkan kualitas yang baik karena tidak terdapat item yang perlu dieliminasi berdasarkan hasil uji validitas.

Tabel. 2 Uji Reabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	58.9000	37.748	.674	.933
P2	58.9333	38.616	.550	.936
P3	59.0000	38.828	.537	.936
P4	59.0333	38.654	.509	.937
P5	58.9333	37.720	.686	.933
P6	59.0333	37.826	.710	.932
P7	59.0000	38.897	.611	.934
P8	58.9333	38.823	.598	.935
P9	58.9333	38.685	.621	.934
P10	58.8667	39.016	.553	.935
P11	59.2000	38.648	.731	.932
P12	59.1333	38.051	.753	.932
P13	59.2000	38.510	.758	.932
P14	59.0333	38.033	.676	.933
P15	59.1667	39.109	.600	.935
P16	59.2333	39.357	.646	.934
P17	59.2333	39.357	.646	.934
P18	59.1333	38.257	.716	.932
P19	59.1000	37.955	.736	.932

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, diperoleh nilai koefisien reliabilitas yang sangat tinggi ($\alpha > 0,90$). Seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas 0,30, sehingga dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted menunjukkan bahwa tidak ada item yang perlu dihapus karena tidak memberikan peningkatan signifikan terhadap reliabilitas instrumen.

Tabel. 3 Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jenis Kelamin	30	1	2	1.40	.498
Usia	30	20	56	32.77	8.823
Lama Penggunaan	30	1	3	2.87	.507
Frekuensi Penggunaan	30	1	3	1.93	.740
Valid N (listwise)	30				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskripti terhadap 30 responden, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan nilai rata-rata 1,40 dan standar deviasi 0,498 yang menunjukkan distribusi data relatif homogen. Dari segi usia, responden berada pada rentang 20 hingga 56 tahun dengan rata-rata 32,77 tahun dan standar deviasi 8,823, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif dengan variasi usis yang cukup beragam. Selanjutnya, lama penggunaan layanan memiliki rata-rata 2.87 dengan standar deviasi 0,507 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan layanan dalam kategori lama menggunakan layanan dalam kategori lama dengan tingkat pengalaman relatif seragam. Sementara itu, frekuensi penggunaan memiliki rata-rata 1.93 dan standar deviasi 0,740 yang mengindikasikan bahwa responden cenderung menggunakan layanan pada tingkat sedang dengan variasi penggunaan yang cukup beragam.

Dengan demikian, hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan layanan mobile banking Bankaltimara telah memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat validitas dan realibilitas instrumen, serta adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara variabel dalam model Technology Acceptance Model (TAM). Presepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terbukti menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan nasabah. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan digital banking tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan dan manfaat nyata bagi penggunaannya.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan mengindikasikan bahwa mobile banking Bankaltimara telah mampu memenuhi harapan nasabah melalui kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, sehingga berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan layanan digital banking.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan digital banking pada layanan mobile banking Bankaltimara dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan metode kuantitatif.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, seluruh item pernyataan (P1–P19) dinyatakan valid dengan nilai korelasi positif dan signifikan ($p < 0,05$) serta memiliki koefisien korelasi yang berada pada kategori sedang hingga kuat. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi ($\alpha > 0,90$), yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia

produktif dengan tingkat pengalaman penggunaan mobile banking yang cukup tinggi. Hal ini memperkuat bahwa responden memiliki pemahaman yang baik dalam menilai kualitas layanan yang digunakan.

Berdasarkan pendekatan TAM, diperoleh temuan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta manfaat yang dirasakan dalam melakukan transaksi keuangan secara praktis dan efisien terbukti meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan mobile banking Bankaltimtara, yang menunjukkan bahwa implementasi digital banking telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan layanan digital banking yang dipengaruhi oleh kemudahan dan kegunaan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bankaltimtara.
Diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking, khususnya dalam menjaga kemudahan penggunaan dan menambah fitur yang lebih inovatif. Hal ini penting agar tingkat kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat ditingkatkan di masa mendatang.
2. Pengembangan Fitur dan Keamanan.
Bank perlu terus melakukan pembaruan sistem, baik dari sisi fitur maupun keamanan, guna meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi secara digital.
3. Edukasi dan Sosialisasi.
Disarankan agar pihak bank lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan mobile banking, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga dapat meningkatkan tingkat adopsi dan penggunaan layanan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.
Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain di luar model TAM, seperti kepercayaan (*trust*), risiko (*perceived risk*), atau kualitas layanan (*service quality*), serta menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bankaltimtara Cabang Sangatta yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta fasilitas kepada penulis dalam proses pengumpulan data dan penyusunan artikel ilmiah ini. Kesempatan yang diberikan oleh pihak bank sangat membantu penulis dalam memperoleh informasi serta pengalaman yang relevan dengan topik penelitian yang diangkat. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada seluruh pegawai unit SDM, Akutansi, dan Umum serta Unit Prospek di Bankaltimtara Cabang Sangatta yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, informasi, serta data yang dibutuhkan selama proses penelitian. Bantuan, kerja sama, serta sikap terbuka yang diberikan oleh para pegawai sangat berperan dalam mendukung kelancaran proses pengumpulan data, pemahaman mengenai sistem kerja perusahaan, serta penyusunan analisa dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh pegawai Bankaltimtara Cabang

Sangatta yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penelitian berlangsung. Berbagai masukan, saran, serta penalaman yang dibagikan oleh para pegawai menjadi kontribusi yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan artikel ini. Akhir kata, penulis berharap semoga segala bantuan, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan oleh seluruh pihak di Banklatimtara Cabang Sangatta dapat menjadi amal kebaikan dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan kualitas penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan (privasi dan personalisasi sebagai variabel moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), 25.
- Dewantara, A. F. R. Y. (2018). *Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking (Studi pada mahasiswa pengguna mobile banking Universitas Brawijaya)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 82–?
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan mobile banking BCA. *Journal of Economic and Business Research*, 2(2), 1-16.
- Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, & Alfi Arif. (2017). *Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi*. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 24–29.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17-32.
- Ismail, H. A., & Purwani, T. (2021). *Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan mobile banking*. *Indicators: Journal of Economic and Business*, 3(2), 151–157.
- Kusniawati, H., & Lahaya, I. A. (2017). *Pengaruh partisipasi anggaran, penekanan anggaran, asimetri informasi terhadap budgetary slack pada SKPD Kota Samarinda*. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 14(2), 144–156. Universitas Mulawarman.
- Maulana, R., Iskandar, & Mailany, M. (2018). Pengaruh penggunaan mobile banking terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146–155.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2024). *Technology Acceptance Model: A review*. In *TheoryHub Book* (ISBN: 9781739604400). Newcastle University.
- Novi. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking (Skripsi)*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Prayoga, N., & Nesya, S. A. (2023). Analisis Kepuasan Menggunakan Aplikasi DANA dengan Menerapkan Metode TAM. *Jurnal Kajian Ilmiah Teknologi Informasi dan Komputer*, 1(2), 42-47.
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)(Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137-150.
- Rianita, G., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7647-7652.

Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan (privasi dan personalisasi sebagai variabel moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), 25.

Keuangan, O. J. (2017). Otoritas Jasa Keuangan. *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor*, 65.

Kusuma, M. A. (2025). *Pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty dengan mediasi e-trust dan e-satisfaction pada layanan e-channel Bank BPD Kaltimara* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).

Rusdianti, E., Purwantini, S., & Wardoyo, P. (2016). KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN BNI e BANKING. *Jurnal dinamika sosial budaya*, 18(2), 226-240.

Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13-1027.

Syam, Y. A. Z., & Hutapea, R. S. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Pengguna Financial Technology Berdasarkan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 4(2), 77-83.

Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.