

**PENGARUH EASE OF USE, FITUR, DAN KEAMANAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BYOND BY BSI (STUDI MAHASISWA UIN SUMATERA UTARA)**

***THE EFFECT OF EASE OF USE, FEATURES, AND APPLICATION SECURITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING MOBILE BANKING BYOND BY BSI (STUDENT STUDY OF UIN SUMATERA UTARA)***

**Lola Fridayani<sup>1a</sup>, Aqwa Naser Daulay<sup>2</sup>, Muhammad Syahbudi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kampung Tengah, Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kampung Tengah, Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kampung Tengah, Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang

<sup>a</sup>Korespondensi E-mail: [lolafridayani6@gmail.com](mailto:lolafridayani6@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the transformation of digital banking services in the influence of ease of use, features, and application security on customer satisfaction in using Byond by BSI Mobile banking among UIN North Sumatra Students. This study uses a quantitative approach with data collection techniques using questionnaires. The sample in this study were UIN North Sumatra Students who are customers of the Byond by BSI Mobile banking application as many as 96 respondents. This study uses a purposive sampling method with multiple linear regression data analysis through classical assumption stages consisting of normality, multicollinearity and heteroscedasticity, as well as hypotheses with t-test and f-test, processed using SPSS Version 26. The results of this study indicate that the transformation of digital banking services as a whole, the variables of ease of use, features, and security of Mobile banking applications have a positive and significant effect both partially and simultaneously on customer satisfaction in using Byond by BSI Mobile banking.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Ease of Use, Features, Mobile banking, Security.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ease of use, fitur, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI di kalangan Mahasiswa UIN Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Sampel pada penelitian ini yaitu Mahasiswa UIN Sumatera Utara yang merupakan nasabah pengguna aplikasi *Mobile banking* Byond by BSI sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan analisis data regresi linear berganda melalui tahapan asumsi klasik yang terdiri atas normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas, serta hipotesis dengan uji t dan uji f, diolah menggunakan SPSS Versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi layanan digital banking secara keseluruhan variabel ease of use, fitur, dan keamanan aplikasi *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI.

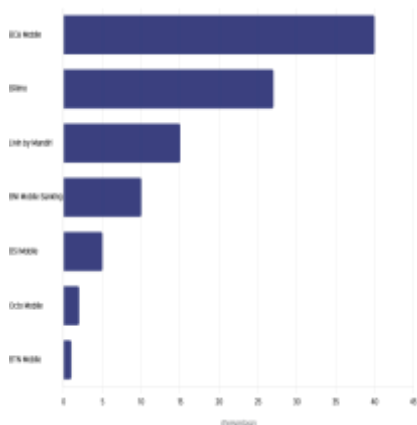
**Kata Kunci:** *Fitur, Keamanan, Kepuasan Nasabah, Kemudahan Penggunaan, Mobile banking*

Fridtani, L., Daulay, A. N., & Syahbudi, M.. 2025. Pengaruh Ease of Use, Fitur, dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond by BSI (Studi Mahasiswa UIN Sumatera Utara). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 11(2): 173-185..

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mendorong program pemerintah melakukan infrastruktur digital dalam berbagai aspek termasuk dalam industri perbankan. Transformasi digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan daya saing di tengah modernisasi ekonomi. Sehingga sektor perbankan terus melakukan inovasi dalam mengembangkan produk layanan yang lebih inklusif, efisiensi, efektif, serta fleksibel dalam memenuhi kebutuhan nasabah. (Shafira et al., 2023)

*Mobile banking* adalah produk layanan perbankan yang menyediakan berbagai jenis transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian produk, serta investasi yang dapat diakses melalui telepon seluler tanpa perlu mengunjungi ATM maupun kantor cabang terdekat. (Fauzi, 2024). Layanan digital banking yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah yang mengarah pada daya saing yang lebih besar. (Batubara & Anggraini, n.d. 2023) Hadirnya layanan *Mobile banking* sangat memberikan dampak positif salah satunya dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi serta menambah profitabilitas bagi bank. (Pohan et al., 2024).



**Gambar 1. Aplikasi *Mobile banking* Terfavorit Tahun 2024**

Sumber: (databoks.katadata.co.id,2024)

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk merupakan bank syariah terbesar di Indonesia. Pengguna *Mobile banking* BSI terus meningkat setiap tahunnya dengan jumlah pengguna BSI Mobile pada tahun 2021 sekitar mencapai 2 juta pengguna, kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan mencapai 4,81 juta pengguna kemudian tahun 2023 mengalami peningkatan sekitar 5,18 juta pengguna. Hingga kini pada per Juni 2024 mencapai sekitar 7,12 juta pengguna. Dengan pertumbuhan perkembangan pengguna *Mobile banking* BSI mobile tahun 2021-2024 mencapai sekitar 5,12 juta. (katadata,2024)

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa meskipun BSI merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia namun BSI masih belum diminati secara keseluruhan di Indonesia, BSI Mobile masih menduduki peringkat Kelima dengan proporsi 5% pada Mei 2024. Adapun BCA Mobile menjadi aplikasi *Mobile banking* yang paling diminati di Indonesia, yakni sebesar 40%. Urutan kedua diduduki oleh BRImo dari BRI yang dipilih sebanyak 27%. Namun meskipun BSI belum menjadi *Mobile banking* yang paling dominan BSI akan terus melakukan perkembangan untuk terus tumbuh dan berkembang untuk lebih maju serta menglobal.

Perkembangan upgrade *Mobile banking* BSI terus dilakukan hingga kini PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi telah meluncurkan *Mobile banking* terbaru SuperApp Byond by BSI Pada 9 November 2024. BYOND by BSI hadir sebagai pengganti aplikasi BSI Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan kualitas fitur layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital dengan menghadirkan layanan perbankan yang inklusif, modern, dan terintegrasi seperti adanya Fitur-fitur unggulan dan tampilan yang lebih user friendly memberi

kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial, sosial, serta spritual secara komprehensif. (www.bsi.co.id).

Meskipun *Mobile banking* BSI sudah dikembangkan dengan maksimal melalui berbagai pembaruan sistem, peningkatan kualitas layanan, serta penambahan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, akan tetapi berdasarkan kenyataan teori dengan yang terjadi dilapangan tidak relavan masih ditemukan adanya gangguan teknis dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan berita yang telah beredar lewat media sosial pada 9 Februari 2025 telah terjadi gangguan maintance system pada *Mobile banking* Byond by BSI mengakibatkan nasabah kesulitan untuk melakukan transaksi selama sehari hari. Dilihat dari web resmi bsi.co.id berdasarkan rentang rating penilaian aplikasi BSI sekisar 2.8-3.7 nilai tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya puas terhadap layanan *Mobile banking* BSI terutama dari segi fitur serta ease of use seperti kesulitan login, error pada saat transaksi, hingga respon aplikasi yang lambat. (www.bsi.co.id). Dalam pengumuman yang diposting di dark web pada 8 Mei 2023 peristiwa serangan ransomware LockBit 3.0 terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah berhasil mencuri 1,5 terabyte data nasabah hal tersebut sangat berdampak terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking* BSI terutama dalam keamanan data nasabah (www.bsi.co.id).

Penelitian sebelumnya oleh Putri dan Sari (2020) mengungkapkan bahwa kemudahan, fitur, dan keamanan, sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh khatijah & yunita (2025) menyatakan pengaruh kemudahan penggunaan serta fitur berpengaruh positif baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Serta hasil temuan lain yang diteliti oleh serli dan Lidia Desiana (2024) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*.

Berdasarkan konflik diatas serta hasil penelitian sebelumnya yang masih berbeda mengenai signifikansi dari pengaruh masing-masing variabel menandakan perlunya eksplorasi lebih lanjut khususnya pada konteks Byond by BSI yang merupakan transformasi SuperApp terbaru dari BSI yang masih minimnya penelitian yang membahas secara empiris mengenai kemudahan penggunaan, fitur, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI. Dengan hal tersebut peneliti ingin meneliti lebih dalam terkait bagaimana transformasi layanan digital banking memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI khususnya dalam variabel kemudahan penggunaan, fitur, serta keamanan aplikasi Mbanking di kalangan mahasiswa UIN Sumatera Utara.

## MATERI DAN METODE

### A. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2021) Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja hasil suatu produk terhadap apa yang diharapkannya dengan suatu produk. Kepuasan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh kosumen karena mendapatkan value dari penyedia jasa. Value ini berasal dari produk pelayanan, dan sistem. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan terhadap suatu produk. (Pohan et al., 2024). Kepuasan nasabah yang tinggi menimbulkan hubungan dengan produk dan menimbulkan loyalitas artinya jika produk atau jasa yang diberikan memenuhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan membeli Kembali produk tersebut. (Nasution et al., 2024)

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan *Mobile banking* dikutip (Pangestu,2022).

- a) Kemudahan Penggunaan, dengan arti memberi keyakinan bahwa sejauh mana sistem nya mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dari pengguna dikaitkan dengan
- b) Keamanan dan Kerahasiaan, dari pihak bank menawarkan layanan *Mobile banking* untuk menjaga keamanan data nasabahnya agar terpenuhinya standarisasinya. Keamanan *Mobile banking* juga diperiksa dan diperbarui secara berkala untuk menanggapi kemajuan teknologi yang dapat mendorong kepercayaan nasabah dalam penggunaan *Mobile banking*
- c) Kemampuan akses, aplikasi yang menggunakan smartphone dan internet seperti *Mobile banking* akan lebih mudah diadopsi jika infrastruktur teknologinya tepat.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat menggunakan kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa/produk perusahaan.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

## B. Kemudahan Penggunaan M-banking

Kemudahan Penggunaan merupakan sebuah tingkatan seberapa jauh kepercayaan seseorang bahwa teknologi adalah suatu hal yang bisa dengan mudah dipahami dan dapat dipergunakan untuk membantu meringankan beban pekerjaan yang dimiliki dengan mudah dan lebih cepat

sehingga dapat meningkatkan kinerja para pengguna. (Efendi et al.,2025)

Menurut Davis (1989)Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model teori yang bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor penentu diterimanya sebuah teknologi. Pada TAM, penerimaan pengguna teknologi ditentukan oleh dua faktor utama yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan dilakukan dengan mudah tanpa unsur kesulitan. Dapat disimpulkan Kemudahan penggunaan adalah suatu cara individu dalam mengukur keyakinan bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah, tanpa memerlukan usaha yang berlebihan serta dapat dioperasikan secara sederhana. (Ernawati dan Lina., 2020)

Indikator kemudahan penggunaan Menurut Davis, (dikutip dari penelitian Hidayati, 2023)sebagai berikut:

- 1) Dapat dipahami dan dipelajari dengan mudah. Se jauh mana suatu sistem dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan oleh individu dalam melakukan transaksi
- 2) Tidak memerlukan banyak usaha, artinya bahwa dalam penggunaan teknologi tidak diperlukan usaha yang berat. *Easy of use* (mudah digunakan), artinya fitur yang ada didalam teknologi mudah untuk dioperasikan dan tidak menimbulkan kesulitan. Kemudahan pengoperasian suatu sistem merujuk pada kemudahan penggunaan sebuah situs web atau aplikasi oleh individu.
- 3) Fleksibel, seseorang menikmati teknologi yang kemudahan dalam mengakses, kemudahan berinteraksi, dan kemudahan dalam instalasi.
- 4) Jelas dan mudah dipahami, apabila suatu system dipercaya memberikan layanan yang jelas dan mudah dimengerti, maka seseorang akan bersedia untuk menggunakannya.

Menurut Sun dan Zhang indikator persepsi kemudahan penggunaan dalam teknologi informasi meliputi:

- 1) Sangat mudah untuk dipelajari
- 2) Sangat mudah dipahami
- 3) Simple (sederhana)
- 4) Efisiensi waktu

### C. Fitur *Mobile banking*

Menurut Kotler dan Keller (2020), fitur merupakan elemen produk yang berfungsi sebagai alat untuk menciptakan nilai tambah dan membedakan suatu produk dari produk pesaing. Melalui fitur, perusahaan dapat menciptakan diferensiasi produknya dari produk pesaing. Fitur yang relevan, inovatif, dan mudah digunakan akan menjadi daya tarik bagi nasabah yang dapat mempengaruhi minat terhadap penggunaan m-banking serta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Poon dalam Pranidana terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator ketersediaan fitur (feature availability) suatu sistem fitur layanan, yaitu:

- 1) Keberagaman fitur
- 2) Kesesuaian fasilitas dan kebutuhan
- 3) layanan transaksi
- 4) Biaya penggunaan

### D. Keamanan Transaksi M-Banking

Menurut AlHogail (2021), keamanan sistem informasi adalah tingkat perlindungan terhadap data dan sistem dari ancaman internal maupun eksternal, terutama dalam layanan digital, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan pengguna dan meningkatkan kepuasan dalam penggunaan sistem. Menurut Kartika (dalam Dirwan & Latief, 2020) Keamanan merupakan tingkat keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap teknologi yang digunakannya dalam melakukan transaksi. Keamanan merupakan faktor yang sangat penting karena sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*, sehingga keamanan yang dirasakan nasabah akan menjadi faktor

terpenting yang mempengaruhi penggunaan layanan *Mobile banking*, nasabah menggunakan layanan *Mobile banking* dengan keamanan yang tinggi (Mukhtisar et al., 2021).

Menurut Raman & Viswanathan (dalam Yunita, 2019) indikator keamanan terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Kerahasiaan atau Privasi, mengukur perlindungan terhadap ancaman keamanan dan kontrol informasi data pribadi pelanggan dalam lingkungan online.
- 2) Jaminan Keamanan Perlindungan privasi dan data pribadi, merupakan faktor penentu akan adanya kepercayaan yang merupakan hal penting dalam transaksi digital karena pengguna dalam jaringan tidak akan melakukan sebuah transaksi digital apabila merasakan keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam.

### E. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik kuantitatif adalah pendekatan analisis data statistik yang berbentuk angka angka. (Syahbudi dkk., 2023:283). Penelitian ini menggunakan teknik analisis asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dilakukan dengan metode survei. Survei dilakukan secara online melalui google form kepada sampel yang memenuhi kriteria. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sumatera Utara yang menggunakan aplikasi *Mobile banking* byond by BSI. Urgensi penggunaan mahasiswa UIN Sumatera Utara sebagai populasi penelitian terletak pada karakteristik mereka sebagai generasi digital native yang aktif menggunakan layanan keuangan berbasis teknologi seperti Byond by BSI. Sampel pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumus dari Lemeshow (1997), karena jumlah populasi tidak diketahui. Berikut perhitungan rumus Lemeshow.

$$n = z^2 p (1 - p) / d^2$$

$$n = 1.96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5) / 0,10^2 = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Sehingga diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Dengan teknik pengambilan sampling menggunakan Nonprobability sampling metode purposive sampling. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda melalui tahapan asumsi klasik yang terdiri atas normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas, serta hipotesis dengan uji t dan uji f, diolah menggunakan spss versi 26.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif, menurut Ghozali (2018), adalah metode analisis data yang bertujuan untuk menyajikan gambaran atau deskripsi suatu data melalui ukuran-ukuran seperti rata-rata (mean), nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi

**Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Ease of Use	96	18	30	24.52	3.023
Fitur	96	18	30	25.88	2.609
Keamanan	96	18	30	24.60	2.933
Kepuasan Nasabah	96	18	30	25.91	2.371

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden pada penelitian ini adalah 96 responden dengan karakteristik laki laki 12 responden dan perempuan 84 responden. Adapun hasil dari pengumpulan data sebagai berikut;

- a. Kemudahan Penggunaan (X1), Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan nilai tertinggi dari variabel Ease of Use sebesar 30,00 dan nilai terendah sebesar 18,00 dengan nilai rata-rata sebesar 24,52 serta standar deviasi sebesar 3,023

- b. Fitur (X2), Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan nilai tertinggi dari variabel fitur sebesar 30,00 dan nilai terendah sebesar 18 ,00 dengan nilai rata-rata sebesar 25, 88 serta standar deviasi sebesar 2,609
- c. Keamanan (X3), Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan nilai tertinggi dari variabel keamanan sebesar 30,00 dan nilai terendah sebesar 18,00 dengan nilai rata-rata sebesar 24,60 serta standar deviasi sebesar 2,933
- d. Kepuasan Nasabah (Y) Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan nilai tertinggi dari variabel Kepuasan Nasabah sebesar 30,00 dan nilai terendah 18,00 dengan nilai rata-rata sebesar 25,91 serta standar deviasi sebesar 2,371

Disimpulkan variabel Ease of use, fitur, keamanan, dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI memiliki nilai minimum sebesar 18 hingga nilai maksimal 30, serta mean 24,52 – 25,91, dan Std Deviation sebesar 2,371-3,023

### B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas adalah Uji yang digunakan untuk mengukur tingkat sah atau valid pada suatu penelitian. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Penelitian ini menggunakan 96 responden, jadi r tabel :  $df = (N-2) = 96 - 2 = 94$ , dengan probabilitas 5%, r tabelnya yakni 0,201. Sehingga, kaidah yang digunakan yakni:

- a) Apabila r hitung > r tabel, butir pernyataan valid
- b) Apabila r hitung < r tabel, butir pernyataan tak valid.
- c) Nilai Signifikansi < 0,05, butir pernyataan valid.

**Tabel 2. Hasil uji Validitas Dari Variabel**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1	0.802	0.201	Valid
	X1.2	0.744	0.201	Valid
	X1.3	0.773	0.201	Valid
	X1.4	0.746	0.201	Valid
	X1.5	0.651	0.201	Valid
	X1.6	0.808	0.201	Valid
Fitur (X2)	X2.1	0.710	0.201	Valid
	X2.2	0.700	0.201	Valid
	X2.3	0.721	0.201	Valid
	X2.4	0.698	0.201	Valid
	X2.5	0.817	0.201	Valid
	X2.6	0.776	0.201	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0.795	0.201	Valid
	X3.2	0.797	0.201	Valid
	X3.3	0.640	0.201	Valid
	X3.4	0.839	0.201	Valid
	X3.5	0.695	0.201	Valid
	X3.6	0.707	0.201	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0.713	0.201	Valid
	Y2	0.689	0.201	Valid
	Y3	0.700	0.201	Valid
	Y4	0.709	0.201	Valid
	Y5	0.719	0.201	Valid
	Y6	0.792	0.201	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dari pernyataan menunjukkan hasil r hitung > r tabel yaitu (0,640- 0,839 > 0,201). Sehingga hasil pengujian validitas pada seluruh variabel Ease of use, Fitur, Keamanan, dan Kepuasan Nasabah dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

**Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tersebut konsisten dan stabil setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini memakai uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dengan ketentuan:

- a) Apabila angka Cronbach Alpha > 0,60 (Cronbach Alpha > 0,60), disebut reliabel.
- b) Apabila angka Cronbach Alpha < 0,60 (Cronbach Alpha < 0,60), disebut tak reliabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas dari Variabel**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Parameter	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0.851	0.60	Reliabel
Fitur (X2)	0.832	0.60	Reliabel
Keamanan (X3)	0.841	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.814	0.60	Reliabel

Berdasarkan Hasil Uji Relibialitas pada tabel 2.2 menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Fitur, Keamanan, dan Kepuasan Nasabah memiliki Nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Nilai Cronbach's Alpha( 0,814 - 0,851) maka hubungan reliabel dinyatakan kuat. Hal ini dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel/layak dan dapat dilanjutkan ke dalam model penelitian ini.

**C. Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui nilai residual dari regresi berdistribusi normal dalam model regresi. Pada penelitian ini menggunakan pengujian normalitas dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Uji Normalitas pada penelitian ini dengan ketentuan:

- a) Apabila Nilai Signifikansi > 0,05, dinyatakan Normal
- b) Apabila Nilai Signifikansi < 0,05, dinyatakan Tidak Normal

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Test Statistic	0.06
Asymp Sig. (2 – tailed) <sup>2</sup>	200 <sup>d</sup>

Berdasarkan Hasil Pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengujian Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test Nilai Signifikansi 0,200 > 0, 05. Maka dapat dinyatakan pengujian data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas dapat terpenuhi.

**Uji Multikolinieritas**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model pengujian regresi yang baik jika tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas dapat dilihat dari:

- a) Jika nilai tolerance  $\leq 0,10$  maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai tolerance  $\geq 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b) Jika nilai VIF  $\geq 10$  maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai VIF  $\leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

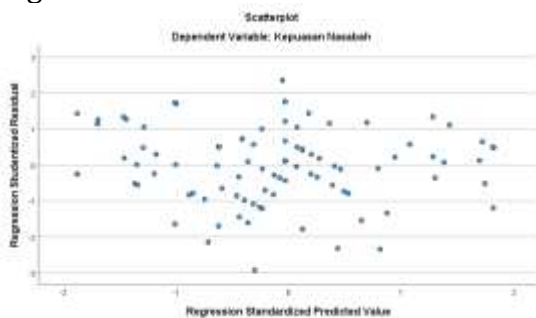
**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kemudahan Penggunaan	0.335	2.989	Tidak terjadi multikolinearitas
Fitur	0.237	4.217	Tidak terjadi multikolinearitas
Keamanan	0.442	2.262	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel diatas, ditunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF  $>10$ , dan nilai tolerance  $\leq 0,10$ , maka dapat disimpulkan penelitian ini tidak terdapat kasus multikolinieritas pada variabel independen.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain dalam suatu model regresi.



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan uji Heteroskedastisitas scatter plot di atas terlihat bahwa distribusi titik-titik tidak beraturan, dan dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model penelitian ini.

**D. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fitur BSI mobile dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut.

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Keterangan
	B		
(Constant)	6.981		Positif
Kemudahan Penggunaan	0.314		Positif
Fitur	0.788		Positif
Keamanan	0.369		Positif

Berdasarkan diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + e$$

$$= 6.981 + 0,314X_1 + 0,788X_2 + 0,369X_3 + e$$

Keterangan

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Koefisien Konstanta
- b1,b2,b3 = Koefisien Regresi
- X1 = Kemudahan Penggunaan
- X2 = Fitur
- X3 = Keamanan
- E = Residual error masing-masing variabel

Dari persamaan regresi linier diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta bernilai positif yaitu 6,981 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Fitur (X2), Keamanan (X3) jika bernilai konstan maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 6,981
- 2) Nilai Koefisien regresi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,314 Hal ini menunjukkan jika variabel X1 meningkat

maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

- 3) Nilai Koefisien regresi Variabel Fitur (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,788. Hal ini menunjukkan jika variabel X2 meningkat, maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya
- 4) Nilai Koefisien regresi Variabel Keamanan (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,369. Hal ini menunjukkan jika variabel X3 meningkat, maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya

Hasil nilai persamaan regresi linier berganda tersebut menjelaskan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki hubungan positif dengan variabel terikat.

**E. Uji Hipotesis**

**Uji Signifikansi Parsial (t)**

Uji parsial (t) bertujuan untuk mengetahui apakah faktor-faktor independen secara terpisah memengaruhi variabel dependen.

**Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Parsial (t)**

Model	T	Signifikansi	Keterangan
(Constant)	4.243	0,000	Signifikan
Kemudahan Penggunaan	3.842	0,000	Signifikan
Fitur	7.602	0,000	Signifikan
Keamanan	3.948	0,000	Signifikan

Penelitian ini menggunakan 96 responden, adapun t tabel :  $dt = t(\alpha / 2 ; n-k-1) = 0,025 ; 92 = 1,986$  dengan probabilitas 5%, t tabelnya yakni . Sehingga, kaidah yang digunakan yakni, Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

**H1** : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel (  $3,842 > 1,987$ ) dan nilai signifikansinya juga lebih kecil dari yaitu  $0,00 < 0,05$ . Maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI.

**H2** : Fitur m-banking berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai Thitung lebih besar dari nilai Ttabel ( $7,602 > 1,986$ ) dan nilai signifikansinya juga lebih kecil dari 0,05 . Maka H0 ditolak dan H2 diterima. yaitu 0,01 Maka dapat disimpulkan bahwa fitur mbanking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI.

**H3** : Keamanan m-banking berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai Thitung lebih kecil dari nilai Ttabel ( $3,948 > 1,986$ ) dan nilai signifikansinya juga lebih dari 0,05. Maka H0 ditolak dan H3 diterima yaitu 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa keamanan m-banking berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI.

**Uji Signifikansi Simultan (Uji f)**

Uji ini digunakan untuk memeriksa apakah faktor-faktor independen secara kolektif memiliki pengaruh yang substansial terhadap variabel dependen.

**Tabel 8. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)**

Model	F	Signifikansi	Keterangan
Regressio n	83.49 5	0.001	Signifikan

Berdasarkan hasil uji diatas dapat disimpulkan nilai signifikansi untuk pengaruh X1,X2,dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,001 < 0,005$ . Dan nilai hitung F hitung  $83,495 > F$  tabel 2,703 sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1,X2, dan X3 secara simultan terhadap Y

**F. Koefisien Determinasi (R2)**

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menilai pengaruh faktor independen terhadap variabel dependen.Hasil perhitungan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Keterangan
0.850	0.723	0.714	71.4

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,714. Hal ini dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel X1,X2 dan X3 secara simultan terhadap variabel Y sebesar 71,4%. Sedangkan sisanya yang sebesar 28,6 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian yang disebut error term nilai.

## G. Pembahasan

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI (Y)**

Dari Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan Mbanking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI dikalangan mahasiswa UIN Sumatera Utara. Hal tersebut dibuktikan nilai koefisien regresi variabel Kemudahan Penggunaan Mbanking sebesar 0,314, artinya nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kemudahan penggunaan M-banking dengan kepuasan nasabah. Aplikasi Byond by BSI memberikan modernisasi tampilan berbasis (New UI/UX), serta Re-branding, sehingga semakin mudah untuk digunakan baik dari segi navigasi, antarmuka pengguna, maupun aksesibilitas fitur-fitur layanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking* Byond by BSI.

Hasil penelitian sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) Menurut Davis (1989)dinyatakan bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan, dipahami, serta dioperasikan tanpa adanya unsur kesulitan saat menggunakannya. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Jelita Handayani Rambe dan Kiki A. Putri Hasibuan (2022) menyimpulkan bahwa variabel kemudahan secara parsial

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Mobile banking*. faktor kemudahan menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*.

### **Pengaruh Fitur M-banking (X2) terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI (Y)**

Hasil penelitian fitur M-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI di kalangan Mahasiswa UIN Sumatera Utara. Nilai koefisien regresi variabel fitur m-banking sebesar 0,788. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara fitur Mbanking dengan kepuasan nasabah. artinya semakin lengkap, relevan, dan mudah diakses fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Byond by BSI, maka semakin meningkat tingkat kepuasan nasabah. Keunggulan fitur layanan Byond by BSI membantu nasabah dalam bertransaksi nasabah tidak perlu repot mengecek saldo saat ingin melakukan transaksi karena dalam layanan Byond by BSI saldo sudah tertera ditampilkan saat ingin melakukan transaksi, serta adanya fitur-fitur lainnya seperti pembelian tiket haji dan umrah, cicil emas, serta pembiayaan dapat membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus mengunjungi kantor cabang terdekat. Pengembangan fitur serta kelengkapan inovasi layanan fitur memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afifah M. Jannah dan Dian N. Hastari (2023), yang menyatakan bahwa fitur layanan m-banking secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. Dari hasil Penelitian disimpulkan bahwa fitur layanan sangat berpengaruh dalam kepuasan nasabah. Adanya fitur-fitur yang inovatif, tampilan yang lebih user

friendly dapat memenuhi kebutuhan transaksi digital secara cepat, mudah, dan efisien yang sangat berperan dalam membantu nasabah, memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini membuat nasabah merasa puas karena kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan perbankan digital dapat terpenuhi dengan baik. Pengembangan fitur yang terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna semakin meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*.

### **Pengaruh Keamanan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Byond by BSI (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian keamanan Mbanking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* byond by BSI. Nilai koefisien regresi variabel keamanan *Mobile banking* sebesar 0,369. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara keamanan m-banking terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. aplikasi *Mobile banking* Byond by BSI dirancang dengan berbagai lapisan keamanan untuk melindungi nasabah. Pertama, untuk aktivasi adanya PIN dan password sebagai bentuk memperkuat sistem keamanan. Kedua, Byond by BSI sudah menerapkan fraud detection system (FDS) yang dapat mengenali pola transaksi anomali. Ketiga, Byond by BSI sudah dilengkapi dengan hardware security module (HSM) sehingga sistem keamanan Byond by BSI sudah sangat terlindungi sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking* Byond by BSI.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian alhogail (2021) Keamanan aplikasi yang efektif memberikan transparansi data yang jelas serta perlindungan teknis yang kuat kepada

pengguna (usable privacy and security). ha penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana (2022) yang menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*.

Maka dapat disimpulkan Keamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Keamanan merupakan faktor penting dalam membangun rasa aman, percaya, dan keyakinan nasabah dalam bertransaksi secara digital. Nasabah merasa bahwa data pribadi dan aktivitas keuangan mereka terlindungi dengan baik, tingkat keamanan yang tinggi membuat nasabah merasa lebih aman dalam melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*.

## **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, fitur M-banking, dan keamanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking* Byond by BSI di kalangan mahasiswa UIN Sumatera Utara. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut merupakan determinan penting dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking.

Berdasarkan hasil uji regresi, fitur M-banking merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi tertinggi sebesar 0,788. Hal ini mengindikasikan bahwa kelengkapan fitur, inovasi layanan, kemudahan akses, serta relevansi fitur yang disediakan dalam aplikasi memiliki kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Layanan fitur yang memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien menjadi daya tarik utama bagi mahasiswa dalam menggunakan layanan *Mobile banking*

Byond by BSI. Oleh karena itu, pengembangan dan pembaruan fitur secara berkelanjutan menjadi implikasi penting bagi pihak perbankan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di era digital.

### Implikasi

Secara keseluruhan, kemudahan penggunaan dan keamanan memiliki kontribusi yang signifikan, oleh karena itu pihak bank perlu terus menyempurnakan kemudahan penggunaan aplikasi dengan memastikan desain antarmuka yang intuitif serta penguatan sistem keamanan digital harus lebih maksimal guna melindungi data transaksi pengguna dari potensi ancaman cyber, terutama pada layanan fitur M-banking yang menjadi prioritas kebutuhan nasabah harus dikembangkan secara berkelanjutan dan berbasis pada kebutuhan nyata pengguna dalam pengembangan layanan *Mobile banking* guna mempertahankan tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah di era transformasi digital perbankan. Selain itu penelitian ini juga masih terbatas pada tiga variabel. Oleh karena itu, disarankan untuk menambahkan variabel lain terkait kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile banking* khususnya pada aplikasi Byond by BSI serta cakupan responden juga dapat diperluas agar hasil penelitian dapat ditingkatkan untuk memungkinkan generalisasi temuan penelitian yang lebih luas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N, D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol.8, No.3
- AlHogail, A. (2021). *Information security culture and security compliance*. *Computers in Human Behavior Reports*.
- Amalia Vinka Hidayati. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat Muslim Karanganyar dalam Menggunakan FLIP.ID.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89.
- Batubara, M. C. A., & Anggraini, T. (2022). Analisis pengaruh layanan digital terhadap minat generasi Z dalam menggunakan produk perbankan syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 706-725.
- Dirwan., & Laief, F. (2020). Aspek yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Digital di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, Vol.6, Vol.1
- Efendi, N. A., Harahap, M. I., & Syahbudi, M. (2025). Pengaruh Social Engineering Dan Cyber Crime Terhadap Persepsi Keamanan Pada Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 14(03), 1237-1250.
- Ernawati, N., & Noersanti Lina. (2020). *Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO*. BPJP) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 03(02).
- Fauzi, M. R., Atika, A., & Yanti, N. (2024). Analisis Tingkat Security Awareness Dalam Password Behavior Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Medan). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 8(3),

- 1483-1498.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana.(2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler Philip dan Armstrong. (2012). prinsip - prinsip manajemen. In edisi 14 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2
- Latief, F., & Dirwan, D. (2020). Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16–30. <https://doi.org/10.35326/jiam.v3i1.612>
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rachmat.(2011). "Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation". *Journal Of Economics, Business And Accountancy Ventura* Volume 14, No. 2. (Agustus). Pp 161-174.
- Mukhtisar et al. (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*. Volume-3, No - (1) ISSN-E: 2684- 855
- Nasution, S. E. H., Atika, A., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Pendekatan Emosional Dan Rasionalitas Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Uinsu). *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 291-304.
- Pangestu, D. (2022). Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia-Jmi*, 2(2), 72-86.
- Pohan, R. N. A., Rokan, M. K., & Syarvina, W. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Mobile banking* pada layanan BSI mobile dengan menggunakan model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(3), 732-740.
- Rambe, J. H., & Hasibuan, K. A. P. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara. *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 50-59.
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62-74.
- Shofia, P. A., Yafiz, M., & Jannah, N. (2024). Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 10098-10112.
- Syahbudi, M., Barus,E. E., & Barus, S. D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Medan: Media Kreasi
- Yunita, N. R., Sumarsono, H., & Farida, U. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online

Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 3(1), 90-105.