



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 7327-7333

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Siti Nurhalizah, Rani Febriyanni, Diyan Yusri
Perbankan Syariah Institut Jam'iyah Mahmudiyah Langkat
nurhalizas244@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur aplikasi new sumut mobile terhadap loyalitas nasabah pada bank sumut syariah kcp stabat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut KCP Stabat yang menggunakan aplikasi new sumut mobile sebanyak 1.100 nasabah, dengan sampel ditentukan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan bantuan software spss melalui uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile (X) diperoleh nilai $t_{hitung} 12,812 > t_{tabel} 1,987$ dan nilai signifikansi (sig.) $0,001 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dan hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,646, menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 64,6%. Sementara itu, sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Temuan ini menegaskan bahwa ketersediaan fitur yang lengkap, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan nasabah pada aplikasi New Sumut Mobile memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Ketersediaan Fitur, Mobile Banking, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

1. Latar Belakang

Perkembangan Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan keuangan. Digitalisasi memungkinkan terciptanya efisiensi operasional, inovasi layanan, serta perluasan akses bagi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena ini melahirkan ekonomi digital yang ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan berbasis internet dan data digital dalam aktivitas ekonomi. Di Indonesia, pertumbuhan ekonomi digital menunjukkan tren yang positif, ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital, termasuk mobile banking yang semakin menjadi kebutuhan utama masyarakat (Abubakar & Handayani, 2022).

Dalam sektor perbankan syariah, digitalisasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan inklusi keuangan. Otoritas Jasa Keuangan OJK (2024) menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas jangkauan layanan keuangan syariah kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, Bank Indonesia memproyeksikan pertumbuhan layanan digital banking sebesar 52,3% per tahun dengan peningkatan volume transaksi digital yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis digital terus meningkat. Namun demikian, tantangan masih dihadapi oleh bank daerah, khususnya dalam perbankan syariah, dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital oleh nasabah.

Bank Sumut Syariah KCP Stabat sebagai salah satu bank daerah memiliki peran dalam mendukung digitalisasi layanan perbankan syariah. Aplikasi New Sumut Mobile merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan untuk mempermudah transaksi nasabah, seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan layanan lainnya. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi ini mengalami peningkatan dari 576 pengguna pada tahun 2022 menjadi 1.100 pengguna pada tahun 2024. Namun, jika dibandingkan dengan total nasabah sebanyak 7.300

Pengaruh Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat

orang, tingkat penggunaan aplikasi masih relatif rendah, yaitu di bawah 15%. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan mobile banking belum optimal, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan penggunaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital tersebut.

Loyalitas nasabah dalam konteks digital banking tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan layanan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna yang dirasakan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman tersebut adalah ketersediaan fitur dalam aplikasi. Fitur yang lengkap, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan Expectation-Confirmation Theory (ECT) oleh Oliver (2015) yang menyatakan bahwa loyalitas terbentuk dari kesesuaian antara harapan awal pengguna dengan kinerja aktual layanan yang diterima (Nguyen & Dao, 2024). Ketika layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka akan tercipta kepuasan yang berujung pada loyalitas, sedangkan ketidaksesuaian akan menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan mobile banking dan ketersediaan fitur memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sihombing (2023) menemukan bahwa sistem layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, Purba et al. (2023) juga menyatakan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna mobile banking. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada bank nasional dengan tingkat kematangan digital yang tinggi. Penelitian yang mengkaji pengaruh ketersediaan fitur pada mobile banking bank daerah, khususnya dalam konteks perbankan syariah, masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yaitu kurangnya kajian empiris yang membahas bagaimana ketersediaan fitur dalam aplikasi mobile banking memengaruhi loyalitas nasabah pada bank syariah daerah. Selain itu, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan mengkaji peran fitur digital dalam konteks bank daerah yang memiliki keterbatasan dibandingkan bank nasional, serta mengaitkannya dengan teori Expectation-Confirmation Theory (ECT) dalam menjelaskan perilaku loyalitas nasabah.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan fitur aplikasi New Sumut Mobile terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) bagaimana ketersediaan fitur aplikasi New Sumut Mobile, (2) bagaimana tingkat loyalitas nasabah, dan (3) apakah ketersediaan fitur aplikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pemasaran jasa berbasis digital serta kontribusi praktis bagi Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur aplikasi new sumut mobile terhadap loyalitas nasabah pada bank sumut syariah kcp stabat. penelitian asosiatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Iswati 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut KCP Stabat yang menggunakan aplikasi new sumut mobile sebanyak 1.100 nasabah, dengan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 92 responden.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada responden dan dokumentasi untuk dapat memperkuat hasil penelitian. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis t dengan bantuan *software* SPSS.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil

Uji Deskriptif

Uji deskriptif dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum (seperti mean, standar deviasi. Min/max) dari masing-masing variabel.

Tabel 1 Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ketersediaan Fitur Aplikasi new sumut mobile	92	15,00	40,00	31,0109	5,94941
Loyalitas Nasabah	92	14,00	40,00	28,6522	5,84307
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang diperoleh yaitu, Variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut (X), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 40. Nilai rata-rata Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut sebesar 31,0109 dengan standar deviasi data adalah 5,94941. Variabel Loyalitas Nasabah (Y), dari data tersebut di deskripsikan bahwa nilai minimum 14 sedangkan nilai maksimum sebesar 40. Nilai rata-rata Loyalitas Nasabah sebesar 28,6522 dengan standar deviasi data adalah 5,84307.

Uji Validitas

Uji validitas adalah menguji derajat ketepatan data antara yang terjadi pada objek penelitian dengan yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Azizah, 2025).

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	No. Item	Pearson Correlation	Nilai r Tabel	Ket
Ketersediaan Fitur	1	0,872	>0,205	Valid
Aplikasi New	2	0,763		Valid
Sumut Mobile(X)	3	0,862		Valid
	4	0,853		Valid
	5	0,857		Valid
	6	0,749		Valid
	7	0,781		Valid
	8	0,816		Valid

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel ketersediaan fitur aplikasi new sumut mobile (X) dinyatakan valid, karena pada masing-masing nilai pearson correlation $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,205).

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	No. Item	Person Correlation	Nilai r Tabel	Ket
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,752	>0,205	Valid
	2	0,870		Valid
	3	0,875		Valid
	4	0,867		Valid
	5	0,836		Valid
	6	0,843		Valid
	7	0,847		Valid
	8	0,652		Valid

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Pada tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Loyalitas Nasabah (Y) dinyatakan valid, karena pada masing-masing nilai pearson correlation atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,205).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan untuk menghasilkan data penelitian yang konsisten. Jika seorang peneliti melakukan pengukuran berulang kali pada

suatu variabel dengan menggunakan alat pengukur yang sama dan memperoleh hasil yang serupa, maka alat pengukur tersebut dapat dianggap reliabel atau dapat dipercaya (attamimi, 2023)

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,928	8

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,928 > 0,60$. Dengan demikian, seluruh pernyataan kuesioner pada variabel X yang diuji dinyatakan reliabel.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,929	8

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

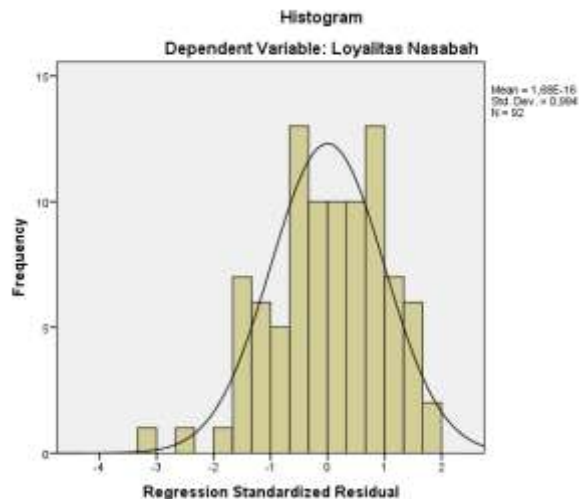
Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,929 > 0,60$. Dengan demikian, seluruh pernyataan kuesioner pada variabel X yang diuji dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian pengujian statistik yang wajib dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi-asumsi dasar sehingga menghasilkan estimasi yang tepat, dan valid. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terbebas dari penyimpangan asumsi, sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis dan mampu memberikan hasil analisis yang dapat dipercaya (Padegogik, 2025).

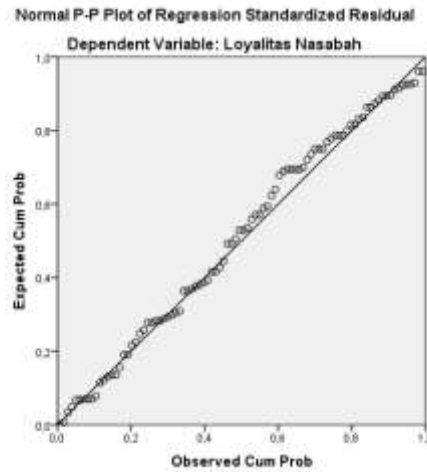
Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal (Sari et al., 2024).



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)
Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan grafik histogram gambar 4.3, terlihat bahwa data membentuk pola distribusi normal tanpa menunjukkan adanya kemiringan yang signifikan.



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)
 Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan gambar 4.4, dapat dilihat hasil uji normalitas pada grafik normal p-plot tersebut menunjukkan titik menyebar mendekati garis diagonal. Grafik menunjukkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas (One-Sampel Kolmogorov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,47704840
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,048
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,167 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal, dapat dilihat dari nilai *Asymp.sig.* (2-tailed) nilainya $0,167 > 0,05$ yang berarti data tersebut berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varians residual di seluruh pengamatan pada model regresi (Zahriyah et al., 2021).

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	3,760	1,105		3,401	,001		
Ketersediaan Fitur	-,030	,035	-,089	-,847	,399	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan hasil uji diatas, diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel ketersediaan fitur aplikasi new sumut mobile terhadap nilai *absolut residual* sebesar 0,399. Nilai signifikansi tersebut > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana adalah uji yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti dengan hubungan secara linear antara satu variabel independen (x) dengan variabel dependen (y) (Darma, 2021)

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,175	1,945		2,147	,035
Ketersediaan Fitur	,789	,062	,804	12,812	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan persamaan diatas menunjukkan Nilai konstanta sebesar 4.175 menyatakan apakah variabel bebas dalam penelitian ini diabaikan atau sama dengan nol, maka Loyalitas Nasabah (Y) akan bernilai tetap yaitu 4.175. Nilai koefisien X (Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile) bernilai positif sebesar 0.789, yang artinya setiap penambahan satu variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile maka nilai variabel Loyalitas Nasabah akan bertambah sebesar 0.789.

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif model regresi dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen oleh variabel independen (Maruru et al., 2022).

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,646	,642	3,49631

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fitur

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan Tabel 4.12, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,646, menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 64,6%. Sementara itu, sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan terikat, apabila nilai signifikan (sig.) lebih < 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel lain (Akbar et al., 2023).

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,175	1,945		2,147	,035
Ketersediaan Fitur aplikasi new sumut mobile	,789	,062	,804	12,812	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Output SPSS 22,2026

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile (X) diperoleh nilai $t_{hitung} 12,812 > t_{tabel} 1,987$ dan nilai signifikansi (sig.) $0,001 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Diskusi

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program *SPSS versi 22 for Windows*. Hal ini ditunjukkan dari nilai yang diperoleh dari uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,812 > t_{tabel} sebesar 1,987 dan nilai signifikansi (sig.) $0,001 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Temuan penelitian ini relevan dengan Expectation-Confirmation Theory (ECT) yang dikemukakan oleh Oliver (2015), yang menyatakan bahwa loyalitas pengguna terbentuk melalui proses evaluasi antara ekspektasi awal dan kinerja aktual layanan yang dirasakan. Penelitian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Sihombing (2023) menemukan bahwa sistem layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, Purba et al. (2023) juga menyatakan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna mobile banking.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah KCP Stabat. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program *SPSS versi 22*, dapat disimpulkan bahwa Ketersediaan Fitur Aplikasi New Sumut Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. nilai signifikannya (sig.) $0,001 < 0,05$ dan diperoleh juga hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 12,812 > t_{tabel} 1,987$, artinya semakin lengkap ketersediaan fitur aplikasi, maka loyalitas nasabah cenderung meningkat.

Referensi

1. Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 259–270. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.259-270>
2. Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2023). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi)*. 1(3). <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitonusantara.v1i3.350>
3. attamimi, H. R. (2023). *Metode Penelitian*. Literasi Nusantara Abadi Grup
4. Azizah, N. (2025). *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasar Aljabar*. 9, 6637–6643.
5. Darma, B. (2021). *Statistik Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guadia.
6. Iswati, M. A. dan S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Airlangga university press.
7. Maruru, J., Septiani, S., & Soewignyo, T. I. (2022). The ANALYSIS OF KLABAT UNIVERSITY QUALITY OF SERVICE ON STUDENT SATISFACTION IN PAYING SPP BILLS: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Populasi Dan Sampel, Prosedur Pengumpulan Data, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Parsial T. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 117–141.
8. Nguyen, G. Do, & Dao, T. H. T. (2024). Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02778-z>
9. OJK. (2024). *IFSE 2024: Kolaborasi Fintech Dorong Inovasi dan Inklusi Keuangan Masa Depan Keuangan Lebih Cerah*. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Documents/Pages/IFSE-2024-Kolaborasi-Fintech-Dorong-Inovasi-dan-Inklusi-Kuangan-Masa-Depan-Kuangan-Lebih-Cerah/SPB_IFSE_2024_Kolaborasi_Fintech_Dorong_Inovasi_dan_Inklusi_Kuangan_Masa_Depan_Kuangan
10. Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer* (second Edi). Routledge.
11. Padeagogik, J. (2025). *KAJIAN TENTANG UJI ASUMSI KLASIK BERBANTUAN SPSS Kartini Hutagaol*. 8(2), 15–28.
12. Purba, G. F. B., Sir, F. K., & Ikrom, M. (2023). *PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BCA MOBILE*. 6(4), 271–276.
13. Sari, A. P., Hasanah, S., & Nursalman, M. (2024). *Uji Normalitas dan Homogenitas dalam Analisis Statistik*. 8(2012), 51329–51337.
14. Sihombing, A. (2023). *Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga*. 3(2), 579–586.
15. Zahriyah, A., Supriani, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. In *Mandala Press*.