



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 4416-4427

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

Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BYOND By BSI

Kholid Burhanuddin, Alvira Yulissa, Ervina Tri Cahyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kudus

kholidburhan8@gmail.com, alfirayulisa@gmail.com, ervinacahyani994@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sunan Kudus. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan layanan perbankan digital yang menuntut kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta jaminan keamanan data pengguna. Namun, masih ditemukan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap layanan digital yang praktis dan aman dengan pengalaman penggunaan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 104 responden yang merupakan pengguna aktif BYOND by BSI di lingkungan FEBI UIN Sunan Kudus. Teknik analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan, pada tingkat signifikansi 10%. Kualitas layanan digital yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan keandalan sistem terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, aspek keamanan seperti perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan digital perlu diimbangi dengan penguatan sistem keamanan agar kepuasan nasabah dapat tercapai secara optimal serta mampu meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan perbankan digital BYOND by BSI.

Kata kunci: Kualitas Layanan Digital; Keamanan; Kepuasan Nasabah; Mobile Banking; BYOND by BSI

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah lanskap industri perbankan secara fundamental, mendorong adopsi digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman nasabah (Aisyah 2018). Transformasi yang menuntut perbankan untuk menyediakan layanan yang cepat, fleksibel, dan dapat diakses 24 jam sehari, sesuai dengan preferensi konsumen modern (Wardani and Pituringsih 2025) tercermin dari fenomena dimana semakin banyaknya pelaku ekonomi, khususnya di perkotaan, yang beralih dari transaksi tunai ke layanan perbankan modern yang didukung teknologi (Ismulyaty and Roni 2022).

Di Indonesia sendiri, digitalisasi perbankan menunjukkan perkembangan yang pesat, termasuk pada sektor perbankan syariah yang mulai mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan kepada nasabah (Zouari 2021). Aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu inovasi layanan digital yang memberikan kemudahan transaksi secara praktis dan efisien tanpa harus datang ke bank (Nurhaliza, Srisusilawati, and Yusup 2025). Akan tetapi, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan keamanan sistem yang digunakan (Jelyta Palittin, Achmad Rudzali 2025).

Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah peluncuran aplikasi BYOND by BSI oleh Bank Syariah Indonesia sebagai platform digital terbaru yang menggantikan layanan sebelumnya dan dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih modern, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan pengguna. Sejak diluncurkan, BYOND menjadi bagian dari strategi digitalisasi Bank Syari'ah Indonesia yang menargetkan peningkatan jumlah pengguna layanan digital, khususnya dari segmen generasi muda. Sejalan dengan data yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *mobile banking* di Indonesia berasal dari kelompok usia produktif, termasuk mahasiswa yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan kecenderungan untuk menggunakan layanan

berbasis aplikasi dalam aktivitas sehari-hari (BSI 2026). BYOND menawarkan berbagai fitur seperti transaksi keuangan *real-time*, integrasi layanan sosial dan gaya hidup, serta kemudahan akses yang dirancang untuk meningkatkan *user experience*. Fenomena ini menggambarkan pergeseran peran *mobile banking*, yang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai platform penyedia berbagai layanan digital yang kompleks (Ho, Han, and Cha 2025).

Kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah, karena mencerminkan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang efisien, andal, dan responsif (Palamidovska et al. 2026). Kualitas layanan digital didefinisikan sebagai tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna melalui perbandingan antara ekspektasi awal dan kinerja aktual layanan (Ayinaddis, Taye, and Yirsaw 2023).

Selain kualitas layanan digital, aspek lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND yakni aspek keamanan. Keamanan memiliki peranan penting dalam penerapan *mobile banking* karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang mereka gunakan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan perbankan (Sari, Handayani, and Santosa 2024).

Penelitian mengenai kualitas layanan digital dalam *mobile banking* telah banyak dilakukan dan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Studi oleh (Pratama and Dharma 2024) menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Dalam penelitian lain yang dikemukakan oleh (Fianto, Rahmawati, and Supriani 2021) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti kemudahan, desain, dan sistem aplikasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

sebagian penelitian masih menempatkan kualitas layanan sebagai variabel tunggal tanpa mengintegrasikannya secara komprehensif dengan faktor keamanan. Penelitian oleh (Catur et al. 2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tetapi lebih sering diposisikan bersama variabel mediasi seperti kepercayaan. Sayangnya, hubungan langsung antara keamanan dan kepuasan nasabah dalam konteks mobile banking masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten, bahkan dalam beberapa kasus ditemukan tidak signifikan.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kontribusi kebaruan dengan menguji secara simultan pengaruh kualitas layanan digital dan keamanan dalam satu kerangka empiris yang terfokus pada platform BYOND by BSI. Selain itu, studi ini menempatkan mahasiswa sebagai subjek penelitian yang merepresentasikan karakteristik *digital native*. Dengan sudut pandang yang baru, diharapkan tidak hanya mengisi keterbatasan penelitian sebelumnya dalam mengintegrasikan kedua variabel tersebut, tetapi juga memberikan ruang untuk menguji kembali konsistensi peran keamanan dalam konteks layanan digital yang semakin berkembang.

2. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Akbar, Sukmawati, and Katsirin 2023). Variabel independen terdiri dari kualitas layanan digital dan keamanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna layanan BYOND by BSI.

Populasi penelitian seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kudus periode 2022–2025 yang berjumlah 2.539 mahasiswa, dengan fokus pada mahasiswa yang menggunakan layanan BYOND by BSI. Menggunakan teknik *non probability* sampling dengan jenis *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel dengan kriteria responden mahasiswa FEBI angkatan 2022-2025 yang pernah atau aktif menggunakan aplikasi BYOND by BSI. (Jailani and Jeka 2023).

3. Hasil dan Diskusi

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Demografi Responden Jenis Kelamin

| Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|-------------|-----------|------------|
| Laki – laki | 33 | 32% |
| Perempuan | 71 | 68% |

Sumber: data primer, diolah 2026

Berdasarkan Tabel diatas, komposisi didominasi oleh perempuan dengan jumlah sebanyak 71 orang atau sebesar 68%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 33 orang atau sebesar 32%. Data menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BYOND by BSI dalam sampel penelitian berasal dari kelompok perempuan. Dominasi responden perempuan mencerminkan kecenderungan partisipasi yang lebih tinggi dari mahasiswa Laki-laki dalam pengisian kuesioner, sekaligus mengindikasikan bahwa penggunaan BYOND by BSI cukup aktif di kalangan perempuan.

Tabel 2. Demografi Responden Program Studi

| Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|---------------------------|-----------|------------|
| Akuntansi Syari'ah | 9 | 9% |
| Ekonomi Syari'ah | 16 | 15% |
| Manajemen Bisnis Syari'ah | 20 | 19% |
| Manajemen Zakat dan Wakaf | 3 | 3% |
| Perbankan Syari'ah | 56 | 54% |

Sumber: data primer, diolah 2026

Berdasarkan program studi, mayoritas responden berasal dari program studi Perbankan Syari'ah sebanyak 56 orang atau 54%. Diikuti oleh Manajemen Bisnis Syari'ah sebanyak 20 orang atau 19% dan Ekonomi Syari'ah sebanyak 16 orang atau 15%. Sementara itu, responden dari Akuntansi Syari'ah berjumlah 9 orang atau 9%, dan paling sedikit berasal dari program studi Manajemen Zakat dan Wakaf sebanyak 3 orang atau 3%. Menunjukkan bahwa dominasi responden berasal dari latar belakang Perbankan Syari'ah, yang memang relevan dengan objek penelitian karena memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan layanan BYOND by BSI.

b. Hasil Uji Instrumen

Dilakukan pengujian instrumen untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian benar-benar dapat memberikan hasil pengukuran yang tepat dan konsisten. Pertama, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung dari setiap butir pernyataan dengan r tabel pada tingkat signifikansi 10%, yaitu 0,1622.

Tabel 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

| Variabel | No.Item | Person Corelation | R-table | Keterangan |
|-------------------------------|---------|-------------------|---------|------------|
| Kualitas Layanan Digital (X1) | X1.1 | 1 | 0.1622 | Valid |
| | X1.2 | 0.728 | 0.1622 | Valid |
| | X1.3 | 0.631 | 0.1622 | Valid |
| | X1.4 | 0.687 | 0.1622 | Valid |

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8977>
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

| | | | | |
|----------------------|----------|--------|--------|-------|
| Keamanan (X2) | X1.5 | 0.713 | 0.1622 | Valid |
| | X1.6 | 0.631 | 0.1622 | Valid |
| | X1.7 | 0.704 | 0.1622 | Valid |
| | X1.8 | 0.642 | 0.1622 | Valid |
| | Total X1 | 0.850 | 0.1622 | Valid |
| | X2.1 | 0.648 | 0.1622 | Valid |
| | X2.2 | 0.623 | 0.1622 | Valid |
| | X2.3 | 0.711 | 0.1622 | Valid |
| | X2.4 | 0.636 | 0.1622 | Valid |
| | X2.5 | 0.662 | 0.1622 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | X2.6 | 0.651 | 0.1622 | Valid |
| | X2.7 | 0.728 | 0.1622 | Valid |
| | Total X2 | 0.781 | 0.1622 | Valid |
| | Y.1 | 0.634 | 0.1622 | Valid |
| | Y.2 | 0.654 | 0.1622 | Valid |
| | Y.3 | 0.717 | 0.1622 | Valid |
| | Y.4 | 0.638 | 0.1622 | Valid |
| | Y.5 | 0.625 | 0.1622 | Valid |
| | Y.6 | 0.623 | 0.1622 | Valid |
| | Y.7 | 0.672 | 0.1622 | Valid |
| Y.8 | 0.719 | 0.1622 | Valid | |
| Y.9 | 0.638 | 0.1622 | Valid | |
| Total Y | 0.774 | 0.1622 | Valid | |

Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan digital (X1), keamanan (X2), dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid, karena nilai *person Correlation* masing-masing item lebih besar dari r-tabel sebesar 0,1622. Pada variabel kualitas layanan digital, nilai korelasi berkisar antara 0,631 hingga 0,728 dengan total 0,850; pada variabel keamanan berkisar antara 0,623 hingga 0,728 dengan total 0,781; sedangkan pada variabel kepuasan nasabah berkisar antara 0,623 hingga 0,719 dengan total 0,774. Karena memenuhi kriteria validitas dan memiliki kemampuan untuk mengukur secara akurat masing-masing variabel penelitian, setiap detail pernyataan dalam instrumen di atas layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

| Variabel | Item | Cronbach's Alpha | Nilai Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------------------|------|------------------|--------------------|------------|
| Kualitas Layanan Digital (X1) | 8 | 0.942 | Sangat Tinggi | Reliabel |
| Keamanan (X2) | 7 | 0.937 | Sangat Tinggi | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 9 | 0.952 | Sangat Tinggi | Reliabel |

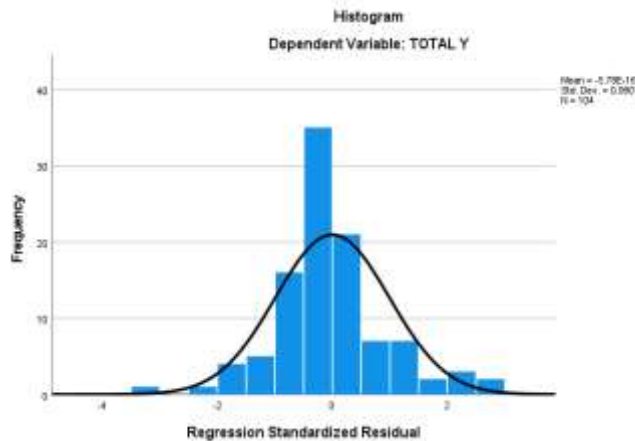
Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Hasil diatas menunjukkan setiap variabel dianggap reliabel dengan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Variabel kualitas layanan digital memiliki 8 item dengan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,942, variabel keamanan memiliki

7 item dengan nilai 0,937, dan variabel kepuasan konsumen memiliki 9 item dengan nilai 0,952. menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

c. Hasil Uji Model Regresi

Setelah tahapan uji instrumen penelitian selesai dilakukan, penelitian dilanjutkan dengan serangkaian pengujian asumsi klasik guna memastikan bahwa data yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik yang diperlukan.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas menggunakan histogram residual terstandarisasi, mengindikasikan bahwa distribusi residual pada model regresi menunjukkan pola yang mendekati normal, ditandai dengan bentuk histogram yang menyerupai kurva lonceng dan penyebaran data yang relatif simetris di sekitar nilai nol.

Tabel 5. Hasil uji multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|-------------------------|-----------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | Collinearity Statistics | | |
| Model | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 2.376 | 1.444 | | 1.646 | .103 | | | | | |
| Total X1 | .645 | .122 | .570 | 5.304 | .000 | .904 | .467 | .214 | .142 | 7.061 |
| Total X2 | .465 | .139 | .360 | 3.351 | .001 | .888 | .316 | .136 | .142 | 7.061 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Berdasarkan tabel *Coefficients*, hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan digital (Total X1) dan keamanan (Total X2) masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,142 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 7,061. Nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang masih berada di bawah batas umum 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas yang serius antar variabel independen dalam model regresi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas tidak saling berkorelasi secara tinggi, sehingga layak digunakan secara simultan dalam model untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pegguna BYOND by BSI.

Selanjutnya, uji autokorelasi dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan antara error pada periode pengamatan saat ini (t) dan error pada periode sebelumnya ($t-1$). Jika kedua residual saling berkaitan, maka model dianggap mengalami autokorelasi. Kondisi ini dapat terjadi karena ketergantungan antarobservasi berurutan, residual yang tidak saling bebas, kesalahan dalam proses penyusunan model, atau variabel penting yang tidak dimasukkan. Studi ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW), yang sama dengan uji autokorelasi tingkat pertama, untuk menentukan ada tidaknya autokorelasi. Uji ini harus memastikan bahwa ada konstanta dalam model regresi, dan hasilnya membantu menentukan apakah model regresi dapat digunakan tanpa masalah autokorelasi.

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary^b | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|---------|--------|-----|------|-------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Sig. Change | Durbin-Watson |
| | | | | | R | F | Change | df1 | df2 | | |
| 1 | .914 ^a | .835 | .832 | 2.828 | .835 | 255.310 | 2 | 101 | .000 | 1.975 | |

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Hasil uji autokorelasi diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,975 yang berada dalam kisaran 1,5–2,5, sehingga model regresi tidak mengalami gejala autokorelasi. Menunjukkan bahwa residual pada model bersifat independen dan tidak saling berkorelasi antar pengamatan.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap residual model menunjukkan perbedaan yang sama antar observasi. Gaya varians yang berubah-ubah dalam data menunjukkan heteroskedastisitas, sedangkan kondisi varians yang tetap disebut homoskedastisitas. Untuk memastikan bahwa model regresi memiliki tingkat keakuratan estimasi yang memadai dan untuk memenuhi asumsi statistik yang diperlukan, pemeriksaan ini sangat penting.

Tabel 7. Hasil uji Heteroskedastistas

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 | (Constant) | 3.870 | 1.030 | | 3.759 | .000 |
| | TOTAL X1 | -.097 | .087 | -.289 | -1.116 | .267 |
| | TOTAL X2 | .036 | .099 | .093 | .360 | .719 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, menggunakan tingkat signifikansi 10% ($\alpha = 0,10$), diketahui bahwa variabel kualitas layanan digital (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,267 dan variabel keamanan (X2) sebesar 0,719, yang keduanya lebih besar dari 0,10. Menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap nilai *residual absolut* (ABS_RES), sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sehingga, model telah memenuhi asumsi klasik homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Selanjutnya, dilakukan uji parsial (uji t) guna menilai pengaruh masing-masing variabel Layanan keuangan digital (X1), keamanan (X2), terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t yang diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji T

| Coefficients^a | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 2.376 | 1.444 | | 1.646 | .103 | | | | | |
| Total X1 | .645 | .122 | .570 | 5.304 | .000 | .904 | .467 | .214 | .142 | 7.061 |
| Total X2 | .465 | .139 | .360 | 3.351 | .001 | .888 | .316 | .136 | .142 | 7.061 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS statistic, 2026

Berdasarkan hasil uji regresi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan digital (X1) dan keamanan (X2) keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi X1 sebesar 0,000 dan X2 sebesar 0,001, yang keduanya lebih kecil dari 0,10. Koefisien regresi mengindikasikan bahwa peningkatan pada kualitas layanan digital maupun keamanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, variabel kualitas layanan digital memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai beta sebesar 0,570, dibandingkan dengan keamanan yang memiliki nilai beta 0,360. Uji multikolinearitas juga menunjukkan bahwa model regresi ini layak digunakan karena nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model.

Tabel 9. Interpretasi hasil uji T

| Variabel | t hitung | t tabel | Sig. | Keputusan | Keterangan |
|----------|----------|---------|------|--------------------|------------------------------------|
| Total X1 | 5.304 | 1,983 | .000 | t hitung > t table | Berpengaruh positif dan signifikan |
| Total X2 | 3.351 | 1,983 | .001 | t hitung > t table | Berpengaruh positif dan signifikan |

Sumber: hasil olah data SPSS Statistic 2026

Hasil uji diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- variabel kualitas layanan digital (X1), diperoleh nilai t hitung sebesar 5,304, sedangkan t tabel sebesar 1,983, serta nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,304 > 1,983$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan digital berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Variabel keamanan (X2), diperoleh nilai t hitung sebesar 3,351, dengan t tabel sebesar 1,983, serta nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,351 > 1,983$) dan nilai signifikansi juga lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian secara parsial variabel kualitas layanan digital (X1) dan keamanan (X2) berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya dilakukan Uji simultan (uji f), untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan digital (X1) dan variabel keamanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4083,614 | 2 | 2041,807 | 255,310 | ,000 ^b |
| | Residual | 807,732 | 101 | 7,997 | | |
| | Total | 4891,346 | 103 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan Digital

Sumber : hasil olah data statistic 2026

Berdasarkan nilai df tersebut, F tabel diperoleh sebesar 3,93. Hasil analisis menunjukkan bahwa F hitung sebesar 255,310, yang berarti jauh lebih besar daripada F tabel (3,93). Artinya hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,914 ^a | ,835 | ,832 | 2,828 |

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan Digital

Sumber : hasil olah data statistic 2026

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel diatas (Model Summary) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,835. Angka tersebut mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan digital (X1) dan keamanan (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan 83,5% perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan kata lain, kedua variabel tersebut memiliki peran yang sangat kuat dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun sebesar 16,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,832 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tetap stabil dan reliabel meskipun melibatkan lebih dari satu variabel independen. Secara keseluruhan, memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan.

Pembahasan

1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel kualitas layanan digital (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,304 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,983) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI. Dengan kata lain, kualitas layanan seperti kestabilan layanan, kecepatan sistem, dan kemudahan penggunaan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,645 yang menunjukkan bahwa berpengaruh positif. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,835 menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kualitas layanan mampu menjelaskan 83,5% dari variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital.

Dalam teori SERVQUAL (Al-kamal 2025), kualitas layanan yang baik mencakup aspek reliability, responsiveness, dan kemudahan penggunaan sistem. Ketika layanan digital mampu bekerja dengan cepat, minim gangguan, serta mudah dipahami oleh pengguna, maka akan menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Secara empiris penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Nurhaliza, Srisusilawati, and Yusup 2025), serta (Galvin 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Terdapat juga penelitian (Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban 2021) yang tidak sepenuhnya sejalan, ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan, tetapi untuk membentuk loyalitas diperlukan faktor lain seperti kepercayaan atau pengalaman pengguna. Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan objek penelitian, kondisi sistem layanan, serta karakteristik responden. (Wahyu Rusdiyanto 2021)

Pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah memberikan kontribusi penting dalam penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan digital perbankan. (Amelia 2024) Secara praktis, temuan ini memberikan implikasi bagi pihak perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan keandalan aplikasi, guna meningkatkan kepuasan nasabah. (Dewi 2025)

2) Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI

Hasil studi ini menunjukkan bahwa variabel keamanan (X2) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan BYOND by BSI. Ditunjukkan oleh nilai t hitung 3,351, yang lebih besar dari nilai t tabel 1,983, dan nilai signifikansi 0,001, yang lebih rendah dari 0,10. Menurut penelitian ini, keamanan adalah komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan sistem yang mampu mencegah penipuan akun, meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Keamanan memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan pelanggan, menurut koefisien regresi 0,465.

Hasil Studi ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Siallagan, Taofiqurrochman, and Kusnandar 2026) dan (Tursinah and Fasa 2024) Pengaruh keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menegaskan keamanan transaksi tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan teknis, rasa aman dan kepercayaan nasabah.

Terdapat juga dari penelitian (Handoko and Rony 2020) yang tidak sejalan yang mengatakan bahwa keamanan tidak selalu berdampak secara langsung pada kepuasan pelanggan, tetapi berdasarkan faktor lain seperti kepercayaan dan kesetiaan. Dengan demikian, nasabah harus merasa yakin dengan layanan yang mereka terima sebelum akhirnya merasa puas dengan layanan tersebut.

Dalam studi ini, mahasiswa dari kategori digital native sangat menyadari pentingnya keamanan data dan transaksi. Oleh karena itu, keamanan mereka menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan mereka secara langsung, tanpa dipengaruhi oleh faktor lain. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa keamanan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka, pihak perbankan harus terus meningkatkan sistem keamanan agar pengguna layanan digital merasa aman dan aman dari serangan siber. (Amelia 2024)

3) Pengaruh kualitas layanan digital dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) dengan menggunakan tingkat signifikansi 10% ($\alpha = 0,10$), diperoleh nilai signifikansi sebesar ,000 yang lebih kecil dari 0,10, sehingga model regresi dinyatakan signifikan. Dengan demikian, kualitas layanan digital dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI. Menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diuji memiliki kemampuan dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah secara kolektif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya kualitas layanan digital yang dirasakan dan tingkat keamanan yang diyakini oleh pengguna BYOND. (Maulana; Rizky 2025) Kualitas layanan ditunjukkan oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pemuatan, dan keandalan sistem. Sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang efisien. Namun, pengalaman tersebut baru benar-benar bermakna ketika didukung oleh sistem keamanan yang dapat menjaga kerahasiaan, keamanan, dan ketersediaan layanan. Dengan kata lain, kedua variabel ini bekerja bersama untuk membentuk perasaan pelanggan tentang kepuasan mereka. (Agus Rudiansyah, Mustam 2025)

Penggunaan tingkat signifikansi sebesar 10% dalam penelitian ini masih dapat diterima dalam kajian ilmu sosial, terutama pada penelitian yang bersifat eksploratif atau menggunakan objek yang relatif spesifik. Sejalan dengan pendapat bahwa tingkat signifikansi tidak bersifat mutlak dan dapat disesuaikan dengan tujuan penelitian, di mana penelitian eksploratif cenderung menggunakan tingkat signifikansi yang lebih longgar seperti 0,10 untuk mengidentifikasi potensi hubungan antar variabel (Partini 2008). Dengan demikian, hasil penelitian tetap menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas layanan digital dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.

Mahasiswa sebagai responden dalam studi ini, menunjukkan bahwa mereka tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional layanan, tetapi juga aspek keamanan dalam menentukan tingkat kepuasan. (Ainul et al. 2021) Mahasiswa sebagai pengguna yang akrab dengan teknologi cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kedua aspek tersebut, sehingga keberhasilan layanan BYOND by BSI dalam memenuhi keduanya akan berdampak langsung pada kepuasan yang dirasakan. (Sani, Muhajirin, and Ovriadin 2024)

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar ,835 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan keamanan mampu menjelaskan sebesar 83,5% variasi kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sahar et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Kim and Nguyen (2025) juga menemukan bahwa integrasi antara kualitas layanan elektronik dan persepsi keamanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah *e-banking*. Temuan tersebut memperkuat bahwa dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah terbentuk dari kombinasi antara performa layanan dan jaminan keamanan.

4. Kesimpulan

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong kepuasan terletak pada kemampuan layanan dalam memberikan pengalaman yang andal, responsif, dan mudah digunakan. Aplikasi yang stabil, cepat diakses, serta memiliki tampilan yang intuitif mampu menciptakan kenyamanan bagi pengguna, sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap layanan yang digunakan. Selain itu, aspek keamanan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan, terutama dalam menjamin perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi. Ketika pengguna merasa bahwa sistem mampu menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan layanan, maka akan terbentuk rasa percaya yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan. Di sisi lain, kualitas layanan digital terbukti menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan keamanan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Menunjukkan bahwa pengguna cenderung lebih sensitif terhadap pengalaman langsung saat menggunakan aplikasi, seperti kemudahan navigasi, kecepatan sistem, dan minimnya gangguan teknis. Meskipun keamanan tetap menjadi aspek penting, keberadaannya lebih dipandang sebagai prasyarat dasar yang harus terpenuhi, bukan sebagai faktor pembeda utama. Oleh karena itu, kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI lebih banyak ditentukan oleh kualitas interaksi yang dirasakan selama penggunaan layanan, sementara keamanan berperan sebagai fondasi yang memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Referensi

1. Agus Rudiansyah, Mustam, Yuan Swastika. 2025. "PENGARUH KUALITAS KEAMANAN, FLEKSIBILITAS, DAN USER INTERFACE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING: STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA BRIMO DI KOTA KENDARI." *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 8:2612–21. <https://journal.ipm2kpe.or.id>.
2. Ainul, Alif, Khatimah Sulmi, Murtiadi Awaluddin, and Ilham Gani. 2021. "PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Mahasiswa

- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.” *IBEF: Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 1 (2): 59–73. <https://journal.uin-alauddin.ac.id>.
3. Aisyah, Muniaty. 2018. “Islamic Bank Service Quality and It ’ s Impact on Indonesian Customers ’ Satisfaction and Loyalty.” *Al-Iqtishad* 10 (95): 367–88. <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>
 4. Akbar, Reza, U Sulia Sukmawati, and Khairul Katsirin. 2023. “Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi).” *Jurnal Pelita Nusantara* 1 (3). <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
 5. Al-kamal, Abdullah Muhammad. 2025. “EVALUATING SERVICE QUALITY , CUSTOMER SATISFACTION , AND PERCEIVED TRUST OF ISLAMIC DIGITAL BANKS : INDONESIA AND MALAYSIA.” *JEBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 11 (2): 604–27. <https://doi.org/10.20473/jebis.v11i2.80239>
 6. Amalia Rahmawati, Widhian Hardiyanti. 2023. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto).” *CAKRAWALA* 6:2817–29. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
 7. Amelia, M.Rifki Bakhtiar. 2024. “PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRIMO DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.” *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)* 1. DOI: 10.31539/y1542175.
 8. Aniek Maschudah Ilfitriah, and Mochamad Nurhadi. 2017. “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN ELECTRONIC BANKING Ronny.” *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, no. 32, 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>.
 9. Ayinaddis, Samuel Godadaw, Birhan Ambachew Taye, and Bantie Getnet Yirsaw. 2023. “Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty : An Implication for Technological Innovation.” *Journal of Innovation and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>.
 10. BSI. 2026. “BYOND by BSI Kian Diminati Generasi Muda, BSI Targetkan 10 Juta Pengguna Di 2026.” 2026. <https://www.bankbsi.co.id/>.
 11. Catur, Fimi, Wulan Suci, Kandi Sofia, Senastri Dahlan, Universitas Bunda, and Mulia Tangerang. 2023. “THE EFFECT OF SECURITY AND TRUST ON MOBILE BANKING CUSTOMER SATISFACTION MEDIATED BY CONVENIENCE FACTORS.” *JOSS: Journal of Social Science* 2 (10): 888–902. <https://doi.org/10.57185/joss.v2i10.144>.
 12. Darma yanti Lubis, Sanusi Lukman. 2023. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking.” *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2 (2): 443–56. <https://jurnal.perima.or.id>.
 13. Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal. 2021. “PERAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH.” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2 (1). <https://jurnal.umj.ac.id>.
 14. Dewi, Rita Suminar; Maria Widyarini; Vera Intanie. 2025. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MODERASI KEPERCAYAAN MEREK : PADA GENERASI MZ.” *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 9 (1): 2380–2405. DOI:10.31955/mea.v9i1.5443
 15. Eluis, Yayang, Bali Mawartika, and Kota Lubuklinggau. 2019. “Pengukuran Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode Servqual.” *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi* 01 (97): 73–79. <https://e-journal.stmik-bnj.ac.id>.
 16. Fajar Nugraha, Muhammad Saleh, Asmawarna Sinaga. 2025. “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action Mobile Banking Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat.” *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4 (3): 14–28. <https://jurnal.perima.or.id/>.
 17. Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani. 2021. “Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam.” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7 (1): 59–76. <https://doi.org/10.20885/JEKI.vol7.iss1.art5>
 18. Galvin, Kezia Greatania. 2024. “Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Faktor Banking Service Quality Dan Penggunaan Teknologi Digital Dalam Pembukaan Rekening Tabungan Baru.” *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5 (12): 5582–5602. <https://journal-laaroiba.com>.
 19. Handoko, Arya Dwi, and Rony. 2020. “Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Loyalitas Konsumen Dalam Mobile Bankin.” *Journal IMAGE* 9 (2): 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>.
 20. Ho, Hien, Sahng-min Han, and Jinho Cha. 2025. “Mobile Banking Customer Satisfaction and Loyalty : The Roles of Technology Readiness.” *Journal of Risk and Financial Management*, 1–23. <https://doi.org/10.3390/jrfm18070403>.
 21. Ismulyaty, Sri, and May Roni. 2022. “Ditolak. Begitu Juga Kepuasan Nasabah Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, Yang Dibuktikan Dengan Nilai T.” *Jurnal Nisbah* 8:66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>.
 22. Jailani, M Syahran, and Firdaus Jeka. 2023. “Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7:26320–32. <https://www.researchgate.net>.
 23. Jelyta Palittin, Achmad Rudzali, Rahmawati Fitriana. 2025. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN’ BY MANDIRI DI KOTA SAMARINDA.” *Jurnal Eksis* 21 (2): 105–14. <https://doi.org/10.46964/eksis.v21i2.1666>.
 24. Kim, Trung, and Quoc Nguyen. 2025. “E-Banking Service Quality and Customer Satisfaction with Moderator Factor.” *Emerging Science Journal* 9 (2): 725–40. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2025-09-02-012>.
 25. Masi, G B Di, and Via Belzoni. 2024. “Infinite Horizon Risk Sensitive Control of Discrete Time Markov Processes under Minorization Property.” *Polish Academy of Sciences*, no. 016, 1–23. <https://www.impan.pl/~stettner/69.pdf>
 26. Maulana; Rizky, Alim; Muhammad Nurul; Irwan. 2025. “PERAN MEDIASI MOBILE BANKING PADA KUALITAS LAYANAN, NILAI, DAN KEPUASAN NASABAH BSI TANGERANG.” *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST)* 4 (3): 135–54. <https://doi.org/10.36769/ibest.v4i2.1531>.
 27. Nurhaliza, Amelia, Popon Srisusilawati, and Akhmad Yusup. 2025. “Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah.” *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)*, 163–72. DOI:10.29313/jrps.v4i2.8392.
 28. Paiman, M A, Serajulhaq Afghani, and Abdul Karim Himmat. 2025. “A Comprehensive Study of Information Security Principles , Threats , and Organizational Protection Measures.” *LogicLink: Journal of Artificial Intelligence and Multimedia in Informatics* 2 (2): 198–206. <https://doi.org/10.28918/logiclink.v2i2.13154>.
 29. Palamidovska, Nikolina, Weng Marc Lim, Anita Ciunova-shuleska, and Irena Bogoevska-gavrilova. 2026. “Service Quality in Mobile Banking.” *IJBM* 43 (6): 1195–1230. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2024-0105>.
 30. Partini. 2008. “PENGGUNAAN STATISTIK DALAM PENELITIAN SOSIOLOGI.” *DIMENSIA* 2 (1). <https://doi.org/10.21831/dimensia.v2i1.3396>.

31. Pratama, Muhammad Rifky, and Budi Dharma. 2024. "The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction." *Journal of Management and Administration Provision* 4 (2): 170–78. <https://doi.org/10.55885/jmap.v4i2.364>.
32. Rizqiyah, Nur Lailatul, and Moh Agung Suroanto. 2024. "The Influence of Service Quality , Customer Satisfaction and Company Image on Customer Loyalty at PT X." *IRJ: Innovation Research Journal* 5 (1). <https://doi.org/10.30587/innovation.v5i1.7790>.
33. Sahar, Rahmanwali, Abdullah Ziarnal, Ismail Labib, and Samiullah Hotak. 2025. "Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction : A Bibliometric and Content Analysis with Future Research Directions." *Journal of Intelligent Management Decision*, 235–55. <https://doi.org/10.56578/jimd040305>.
34. Sani, Angga Lawang, Muhajirin Muhajirin, and Oviadin Oviadin. 2024. "Pengaruh Keamanan , Kenyamanan , Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking." *Sammajiva : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 2 (3). DOI:10.47861/sammajiva.v2i3.1257.
35. Sari, Vania Cipta, Jati Handayani, and Teguh Budi Santosa. 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan , Bauran Pemasaran , Dan Persepsi Keamanan." *JIBEMA* 2 (2): 109–28. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.87>.
36. Siallagan, Parlangkitan, Cecep Taofiqurrochman, and Acu Kusnandar. 2026. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking , Kemudahan Penggunaan , Dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi" 9:3491–97. <https://doi.org/10.54371/jiip.v9i3.10985>.
37. Tojiri, Yusuf, and Diki Hidayaturrahman. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Bangun Bina Paserda)" 7:25788–94. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v1i2.212>.
38. Tursinah, Mar'atun, and Muhammad Iqbal Fasa. 2024. "Analisis Peran Keamanan Data Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah* 3 (3): 481–86. <https://doi.org/10.55883/jiemas.v3i3.87>.
39. Vansuri, Rayhan, Achmad Fauzi, Ery Teguh Prasetyo, and Riga Negara. 2023. "Peran CIA (Confidentiality , Integrity , Availability) Terhadap Manajemen Keamanan Informasi" 2 (1): 106–13. <https://doi.org/10.38035/jim.v2i1>.
40. Wahyu Rusdiyanto, Sri Suranti. 2021. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI." *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18 (1): 15–28. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37406>.
41. Wardani, Novita Susila, and Endar Pituringsih. 2025. "Pengaruh Inovasi Teknologi, Literasi Keuangan, Dan Resiko Keuangan Terhadap Adopsi Nasabah Pada Seabank." *E-JURNAL AKUNTANSI*, 1739–51. <https://doi.org/10.24843/EJA.2025.v35.i06.p16>.
42. Wardhana, Aditya. n.d.-a. *CONSUMER BEHAVIOR IN THE DIGITAL*. <https://www.researchgate.net/Aditya-Wardhana.pdf>.
43. ———. n.d.-b. *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge*. <https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Wardhana.pdf>
44. Zouari, Ghazi. 2021. "Customer Satisfaction in the Digital Era : Evidence from Islamic Banking." *Journal of Innovation and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>.