

## Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal

Echa Lestari<sup>a</sup>, Armansyah Walian<sup>b</sup>, Lemiyana<sup>c</sup>

Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,  
Email : [echalestai@gmail.com](mailto:echalestai@gmail.com) , [arman.palembani@gmail.com](mailto:arman.palembani@gmail.com) , [lemiyana\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:lemiyana_uin@radenfatah.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Automatic Teller Machine/ATM*, *Mobile Banking*, *Internet Banking* serta *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada rasa penasaran peneliti mengenai kurangnya pemahaman nasabah mengenai teknologi, kendala dalam menggunakan ATM ataupun aplikasi *Mobile Banking* serta *Internet Banking* yang melakukan transaksi melalui *handphone*, hal ini diduga kurangnya potensi peningkatan pelayanan *Self Service Technology* pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Palembang Simpang Patal. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan rumus Slovin. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 99 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis, variabel *Automatic Teller Machine* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta *Self Service Technology* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Self Service Technology (Automatic Teller Machine, Mobile Banking dan Internet Banking)*, Kepuasan nasabah

### Abstract

*This research aims to determine the influence of Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking, Internet Banking and Self Service Technology on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. The reason behind the author's interest in writing this thesis is based on the researcher's sense of suggestion regarding the lack of customer understanding regarding technology, obstacles in using ATMs or Mobile Banking applications and Internet Banking which carry out transactions via cellphones, this is thought to be a lack of potential for improving Self Service Technology services in banks. Indonesian Sharia KCP Palembang Simpang Patal. This type of research is field research obtained directly through distributing questionnaires to BSI KCP Palembang Simpang Patal customers. The technique used in sampling is the Slovin formula. The sample used in this research was 99 customers of Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. The type of data used is primary data. Data analysis techniques in this research consist of validity testing, reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing. Based on the results of the analysis, the Automatic Teller Machine variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, Mobile Banking has a positive and significant effect on customer satisfaction, Internet Banking has a positive and significant effect on customer satisfaction, and Self Service Technology simultaneously has an effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Self Service Technology (Automatic Teller Machine, Mobile Banking and Internet Banking)*, Customer satisfaction

*This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license*



### PENDAHULUAN

Peningkatan pertumbuhan ekonomi ditandai dengan stabilnya sistem keuangan yang dapat memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat. Lembaga keuangan merupakan inti dari pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, penanggulangan kemiskinan dan pencapaian stabilitas keuangan. Industri keuangan yang berkembang pesat tidak selalu mengikuti perkembangan industri keuangan yang disertai dengan akses terhadap pembiayaan yang memadai. pada kenyataannya pembiayaan merupakan persyaratan penting untuk keterlibatan masyarakat luas dalam pengembangan sistem ekonomi. Bank adalah suatu lembaga perwalian masyarakat yang berfungsi menyimpan uang dan mempercayakan bank untuk mengelola keuangannya. Secara operasional bank terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Nicola Nicola & Lilis Susilawaty, 'Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan', *Manajemen Maranatha*, 19.2 (2020), Hlm 180.

Perkembangan teknologi saat ini membuat layanan yang diberikan oleh bank mengalami perubahan drastis yang terfokus pada layanan perbankan digital. Hal ini tentunya lebih berorientasi pada kebutuhan pelanggan dengan bantuan perkembangan teknologi yaitu melalui perangkat dan aplikasi (*software*) sebagai saluran penyampaiannya. Di sisi lain, layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga mengurangi interaksi atau mobilitas nasabah.

Tuntutan digitalisasi dalam dunia perbankan yang semakin pesat sehingga memunculkan kecanggihan layanan perbankan digital dan munculnya bank digital membuat masyarakat mempunyai ekspektasi berlebihan terhadap kehadiran layanan perbankan yang salah satunya merupakan salah satu keunggulan layanan digital, adalah efisiensinya. Pengembangan tersebut juga mencakup investasi jangka panjang dengan memfasilitasi jangkauan pasar yang lebih luas melalui pengurangan anggaran investasi untuk pembukaan bank anak dan perbankan kas kecil, mengubah keharusan yang dikenakan biaya pertama pada infrastruktur teknologi informasi. Bank diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang memberikan kenyamanan sesuai selera nasabah, tanpa batasan ruang dan waktu, serta dengan biaya minimal.<sup>2</sup>

Pertumbuhan bisnis *e-commerce* dunia perbankan pun juga dituntut untuk mampu berpartisipasi dalam *trend* transaksi digital, antara lain pembayaran non-tunai, perbankan tanpa cabang, hingga hadirnya sektor-sektor baru di industri berupa *e-communting*, *fintech*, serta layanan keuangan berbasis internet yang jumlahnya semakin meningkat. Dalam industri perbankan sebagai salah satu sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting. Nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain jika tidak mendapatkan apa yang diharapkannya. salah satu indikator kepuasan nasabah adalah pelayanan perbankan. Kenyataan ini memaksa industri perbankan harus kreatif menciptakan keunggulan kompetitif di tengah ketatnya persaingan nasabah dan menjaga kepuasan nasabah agar menjadi nasabah yang setia, mampu dan berkembang.<sup>3</sup>

*Self Service Technology* (SST) merupakan perantara teknologi yang memungkinkan konsumen menghasilkan layanan sendiri tanpa bergantung pada karyawan. Konsep teknologi *Self Service Technology* (SST) dapat muncul di era saat ini karena para pelaku bisnis atau perusahaan menginginkan sesuatu yang baru yang dapat memenuhi keinginan kebutuhannya. Layanan perbankan saat ini berlomba-lomba mentransformasikan penerapan teknologi dalam setiap layanannya kepada nasabah untuk memberikan kepuasan nasabah dengan berusaha memberikan kemudahan dan pengalaman terbaik bagi nasabah. Tuntutan akan kepuasan pelanggan merupakan hal yang lumrah dalam dunia usaha, khususnya pada sektor jasa. Bank syariah wajib memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya untuk menciptakan kepuasan nasabah. Maka dalam hal ini diharapkan *Self Service Technology* (SST) dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia, sehingga dapat mempermudah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa harus membuang waktu untuk mengantri di bank.<sup>4</sup>

*Automatic Teller Machines* (ATM) telah menjadi alat pembayaran, dan kartu ATM memiliki catatan transaksi tertinggi. Ketika Bank of Niaga pertama kali diluncurkan pada tahun 1987, ATM hanya terbatas pada penarikan uang tunai. Tapi sekarang, pembayarannya. Melalui ATM, nasabah dapat membayar tagihan listrik, pajak bumi dan bangunan, tagihan telepon, tagihan telepon seluler, pembelian barang secara cicilan, dan pembelian kebutuhan sehari-hari. Peningkatan jumlah pengguna ATM disebabkan oleh semakin banyaknya jumlah ATM dan semakin banyaknya bank yang bergabung dalam jaringan ATM.

*Trend* teknologi perbankan terus menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak hanya untuk memperoleh *fee-based income* (pendapatan bank dari jasa perbankan) namun juga untuk memperluas jaringan. Menambahkan bank ke jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran nasional, karena saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank tanpa batas waktu. Manfaat yang diperoleh dari jaringan ini adalah peningkatan produktivitas biaya, membuat transaksi biaya di seluruh negeri menjadi lebih mudah dan efisien. Manfaat lainnya adalah berkurangnya lintas *kliring* bagi bank-

---

<sup>2</sup> Rahma NOvita Zahrotul Ula, Maslichah, and Junaidi, 'Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah', *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3.2 (2022), Hlm 178.

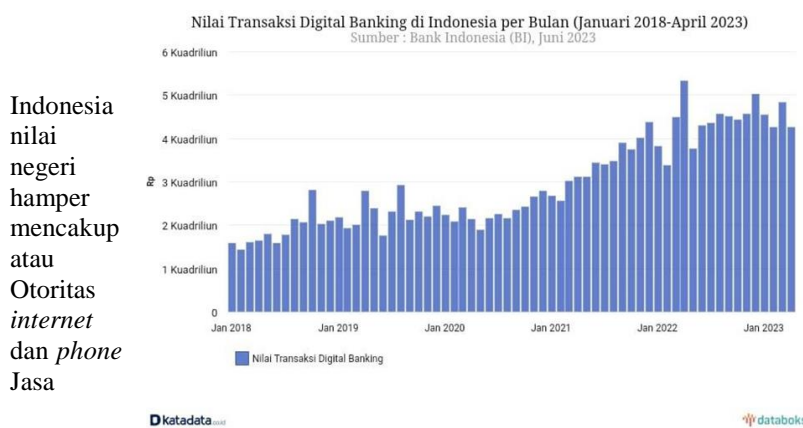
<sup>3</sup> Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), Hlm 15.

<sup>4</sup> Melinda Ramadhanti, Noor Shodiq, and M Cholid Mawardi, 'Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self-Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 Dan 2019)', *Junral El-Aswaq*, 3 (2022), Hlm 2.

bank di Indonesia.<sup>5</sup>

*Internet banking* adalah layanan perbankan online yang dioperasikan dengan menggunakan teknologi internet dan bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi lainnya melalui situs web bank. Kampanye tersebut menggunakan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dan bank tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan komputer desktop, laptop, tablet atau *smartphone* yang terhubung dengan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank. Fasilitas atau fungsi yang ada mirip dengan *mobile banking*. Namun, di perbankan online, kita bisa memblokir sendiri jika terjadi kesalahan, kita bisa membeli produk investasi online, dan mentransfer rekening dalam jangka waktu yang lebih lama.<sup>6</sup>

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Jumlah Pengguna Digital Banking**



Sumber: databoks

Indonesia nilai negeri hampir mencakup atau Otoritas internet dan phone Jasa

Berdasarkan data Bank (BI), sepanjang bulan April 2023 transaksi digital banking di dalam mencapai Rp. 4.264,8 triliun atau Rp. 4,3 kuadriliun. Nilai itu berbagai transaksi *digital banking* perbankan digital sesuai klasifikasi Jasa Keuangan (OJK), yakni *banking*, *SMS/mobile banking*, *banking*. Sesuai Peraturan Otoritas Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan digital adalah layanan perbankan

perbankan yang disediakan melalui media elektronik, yang dikembangkan dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah.

Pada saat yang sama, pada bulan April 2023, volume transaksi perbankan digital Indonesia mengalami penurunan sebesar 11,8% dibandingkan Maret 2023 (*month-on-month/mom*) dan turun sebesar 20,1% dibandingkan April 2022 (*year-on-year/yo*). Namun jika melihat ke lima tahun ke belakang, pada bulan April 2023, volume transaksi perbankan digital nasional meningkat sebesar 158% dibandingkan bulan April 2018.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi fluktuasi bulanan yang sering terjadi, trend penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia cenderung menguat dalam jangka panjang, seperti terlihat pada grafik di atas.<sup>7</sup>

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Nasabah BSI Palembang KCP Simpang Patal**

Tabel	Jumlah Nasabah
2020	16.546

<sup>5</sup> Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Ban Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Pewali Mandiri Kecamatan Wonomulyo', *Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam*, 4.1 (2019), Hlm 84.

<sup>6</sup> Dwi Listyowati and others, 'Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking', *ORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24.4 (2022), Hlm 774.

<sup>7</sup> Adi Ahdiat, 'Transaksi Digital Di Indonesia Tumbuh 158% Dalam 5 Tahun Terakhir', *Databoks*, 2023 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>>.Diakses pada 16-12-2023

2021	15.742
2022	18.178
2023	19.639

Sumber: Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa total nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal di tahun 2020 sebesar 16.545 dan di tahun 2021 sebesar 15.742 dan pada tahun 2022 sebesar 18.178 serta tahun 2023 sebesar 19.639.<sup>8</sup>

Kepuasan merupakan persepsi/kesan pelanggan terhadap kinerja dan harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan, pelanggan sangat puas dan bahagia. Banyak perusahaan yang menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama karena pelanggan yang puas dengan kinerja yang diberikan akan tetap bertahan dan sulit untuk mengubah pilihannya.<sup>9</sup>

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan menunjukkan bahwa ada beberapa nasabah mengalami kendala ketika melakukan transaksi misalnya dalam aplikasi *mobile banking* yang mengalami error. Penyebabnya salah waktu pemrosesan lama, aplikasi yang tiba-tiba tertutup, nasabah lansia yang tidak bisa menggunakan *mobile banking* karena tidak memahami teknologi. Masalah yang terjadi saat melakukan transaksi ATM biasanya kartu yang tertelan, tidak bisa melakukan transfer bahkan *chip* yang tidak terdeteksi oleh mesin. Masalah yang terjadi saat menggunakan *internet banking* biasanya aplikasi yang belum terlalu memiliki produk atau tidak *update*. Berdasarkan fenomena diatas mengidentifikasi adanya *research gap* dari variabel independent yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Berikut *research gap* dari variabel *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 1. 2**

**Research Gap Self Service Technology Terhadap Kepuasan**

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan nasabah	Mochamad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, Muhammad Taufiq Abadi (2022)
	Tidak terdapat pengaruh antara <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan nasabah	Tamaruddin, Achmad Firdaus, Endri (2020)

Dari tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah yang diteliti oleh Mochamad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, Muhammad Taufiq Abadi (2022)<sup>10</sup> menyatakan bahwa *Self Service Technology* berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamaruddin, Achmad Firdaus, Endri (2020) menyatakan bahwa *Self Service Technology* Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.<sup>11</sup>

**Tabel 1. 3**

**Research Gap Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah**

<sup>8</sup> Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal, 'Jumlah Nasabah', 2023.

<sup>9</sup> Febry Nabila Syahrani, Aqwa Nasser Daulay, and Nurbaiti Nurbaiti, 'The Influence of Self Service Technology (SST) on Customer Satisfaction of Digital Services Users at Indonesia Islamic Bank', *Airlangga Journal of Innovation Management*, 4.1 (2023), Hlm 149.

<sup>10</sup> Mochamad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, and Muhammad Taufiq Abadi, 'The Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction At Indonesian Sharia Bank of Pekalongan Pemuda', *Journal of Management and Islamic Finance*, 2.1 (2022), Hlm 9 .

<sup>11</sup> Achmad Firdaus, 'Customer Satisfaction Mediates the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia', *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, 5.2 (2020), Hlm 11-12.

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara layanan <i>Automatic Teller Machine</i> terhadap Kepuasan Nasabah.	Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida dan Yenti Sumarni (2023)
	Tidak terdapat pengaruh antara layanan <i>Automatic Teller Machine</i> terhadap Kepuasan Nasabah	Mardini dan Selvi (2021)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian, 2023

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida dan Yanti Sumarni (2023)<sup>12</sup>, menunjukkan bahwa variabel layanan *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardini dan Selvi (2021)<sup>13</sup> yang menunjukkan bahwa layanan *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 1. 4**  
**Research Gap Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh antara layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Rezki Arianty Akoh dan Zulfikry Sukarno (2021)
	Tidak terdapat pengaruh antara layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, Fransisca Hermawan (2022)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian, 2023

Pengaruh layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah yang diteliti oleh Rezki Arianty Akoh dan Zulfikry Sukarno (2021)<sup>14</sup> menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah. Namun hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, Fransisca Hermawan (2022)<sup>15</sup> menyatakan bahwa tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena karena nasabah yang menjadi sampel kebanyakan adalah nasabah tua usia 51-60 tahun dan banyak yang pekerjaannya pensiunan, maka mereka agak kurang nyaman dengan fasilitas *mobile banking* yang banyak fitur yang mungkin membingungkan mereka. Nasabah bank yang lama (tua) lebih nyaman untuk datang ke bank untuk bertransaksi atau menggunakan fasilitas bank yang lebih sederhana.

**Tabel 1. 5**  
**Research Gap Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah	Nadia Salsabela Eryaningtyas dan Bahtiar Fitanto (2023)
	Tidak terdapat pengaruh antara layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah	Annisa Fitria, Aang Munawar, dan Pebi Paisal Pratama (2021)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

Pengaruh layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan nasabah yang diteliti oleh Nadia Salsabela Eryaningtyas dan Bahtiar Fitanto (2023)<sup>16</sup>, yang menyatakan bahwa layanan *Internet Banking* terdapat pengaruh yang signifikan

<sup>12</sup> Arnita, Yarmunida, and Sumarni. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 6.1 (2023).

<sup>13</sup> Mardini dan Selvi, 'Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Karya', 2021.

<sup>14</sup> Rezki Arianty Akoh and Zulfikry Sukarno, 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar', *Jurnal Maksipreneur*, 11.2 (2022), 281 <<https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>>.

<sup>15</sup> Listyowati and others.

<sup>16</sup> Nadia Salsabela Eryaningtyas and Bahtiar Fitanto, 'Analisis Pengaruh Layanan I-Banking, M-Banking, Dan Fasilitas Atm Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Btn Kcp

terhadap kepuasan nasabah. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitria, Aang Munawar, dan Pebi Paisal Pratama (2021)<sup>17</sup> menyatakan bahwa layanan *Internet Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini dibuktikan dengan dibuktikan oleh responden yang menyatakan bahwa nasabah Bank BNI kurang puas dengan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Faktor penting yang menentukan dampak layanan adalah tingkat efisiensi karena kurang memberikan nasabah sedikit upaya untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat hasil yang bervariasi pada objek penelitian yang akan dipilih. Maka disini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul : **Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.**

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan BSI KCP Palembang Simpang Patal sebagai alat penelitiannya.

### B. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>18</sup> Populasi yang digunakan penulis untuk penelitian ini meliputi nasabah Bank BSI KCP Palembang Simpang Patal yang telah atau sedang menggunakan layanan *self service technology*.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>19</sup> Sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari Slovin untuk mengetahui berapa jumlah yang ditentukan untuk menjadi sampel, berikut rumusnya:

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

n = Populasi

e = Persentase kelonggaran keterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Diketahui jumlah populasi Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal sebesar 19.639 per tahun 2023 nasabah :

$$n = \frac{19,639}{1+(19,369 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{19,639}{1+(19,369 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{19,639}{1+196,39}$$

$$n = \frac{19,639}{197,39}$$

$$n = 99,493 \text{ (dibulatkan menjadi 99)}$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka survei ini membutuhkan 99 nasabah Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

Tulungagung)', *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2.2 (2023), 266–76 <<https://csefb.ub.ac.id/index.php/csefb/article/view/154>>.

<sup>17</sup> Annisa Fitria, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama, 'Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI', *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1.1 (2021), 43–52 <<https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>>.

<sup>18</sup> Dimas Agung Trisliantanto, *Metodologi Penelitian*, ed. by Giovani, 1st edn (Yogyakarta: ANDI, 2020).

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Aabeta, 2018).

Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>20</sup> *Nonprobability sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>21</sup> Kriteria responden sebagai berikut:

- 1) Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal
- 2) Nasabah yang sudah pernah atau sedang menggunakan layanan *self service technology* (SST) pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.
- 3) Pengguna layanan *Self Service Technology* (SST) minimal 1 tahun.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan nasabah Pengguna layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

#### 1. Pengaruh *Automatic Teller Machine*/ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Julius R. Latumaerissa, *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah sistem layanan yang menggunakan komputer untuk menyediakan layanan kepada pelanggan secara elektronik yang secara otomatis menyelesaikan beberapa fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani berbagai jenis transaksi bank. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan perangkat berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).<sup>22</sup>

Berdasarkan analisis data yaitu Hasil uji t variabel *Automatic Teller Machine* (X1) terhadap kepuasan nasabah bahwa menunjukkan nilai t hitung > t tabel sebesar  $3.361 > 1.984$  dengan nilai <sig 0.05 sebesar  $0.00 < 0.05$  bahwa dapat disimpulkan hipotesis H1 diterima sehingga variabel *Automatic Teller Machine*/ATM (X1) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

*Automatic Teller Machine*/ATM merupakan alat elektronik berupa kartu yang disediakan oleh pihak bank untuk transaksi elektronik seperti penarikan uang, transfer dana, pengecekan saldo. Dalam teori *Technology Acceptance Model* dapat membantu dalam memahami bagaimana pengguna merespons dan menerima penggunaan ATM. Kemudahan penggunaan (seberapa mudah pengguna merasa menggunakan ATM) dapat mempengaruhi niat dan perilaku pengguna menggunakan ATM. Peningkatan fitur ATM, keamanan serta informasi yang *update* oleh wawasan yang diperoleh dari TAM untuk meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.

Hal ini juga terjadi karena layanan mesin ATM tersebar banyak untuk memenuhi kapasitas penggunaan nasabah dan jaringan beroperasi dengan baik, pencahayaan pada mesin ATM baik sehingga nasabah dapat melihat dengan jelas tulisan pada mesin ATM, petugas BSI Palembang KCP Simpang Patal merespons keluhan nasabah dengan baik, serta mampu memberikan layanan konsultasi dan memcetak bukti transaksi sebagai tanda bukti riwayat transaksi nasabah artinya kelima indikator tersebut memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nurjuni Arnita, Miti Yarmuni dan Yenti Sumarni (2023) dengan judul Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia).<sup>23</sup> Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa t hitung koefisien

---

<sup>20</sup> Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Populasi Dalam Penelitian Merupakan Suatu Hal Yang Sangat Penting, Karena Ia Merupakan Sumber Informasi.', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), Hlm 15-31.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Aabeta, 2018)

<sup>22</sup> Latumerissa, Julius R., *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2011)

<sup>23</sup> Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, and Yenti Sumarni, 'Pengaruh *Self Service Technology* (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6.1 (2023).

*Automatic Teller Machine/ATM* = 4,445 dan sig 0,000. Dengan demikian bahwa nilai sig. (0,000) <  $\alpha$ (0,05) dan t hitung (4,445) > t tabel (1,986) maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya ATM memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi perbankan secara mandiri yang dapat dimanfaatkan untuk tarik tunai tanpa harus mengantre di bank. Nmun penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardini dan Selvi (2021) yang menyatakan bahwa layanan ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Turban (dalam jurnal Stenly J.F, Muh Sahril G.B, dan Josef R. Pattiruhu) *mobile banking*, atau sering juga disebut m-banking, adalah sebuah sistem yang memungkinkan pengguna untuk melihat transaksi keuangan melalui *smartphone* atau perangkat seluler nirkabel lainnya.<sup>24</sup>

Berdasarkan analisis data yaitu Hasil uji t variabel *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah bahwa menunjukkan nilai t hitung > t tabel sebesar 3.032 > 1.984 dengan nilai <sig 0.05 sebesar 0.03<0.05 bahwa dapat disimpulkan hipotesis H2 diterima sehingga variabel *Mobile Banking* (X2) Berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat membantu tingkat keyakinan pengguna bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka serta dapat melakukan kegiatan kapanpun dan dimanapun. Jika nasabah merasa bahwa mobile banking membantu mereka mengelola keuangan dengan lebih efisien dan efektif, hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rezki Arianty Akoh dan Zulfikry Sukarno (2021), berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar".<sup>25</sup> Berdasarkan kualitas layanan *mobile banking* (X) dengan nilai t-hitung (6,159) > t-tabel (1,986) dan nilai signifikansinya (0,000) < (0,05), sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pada tingkat kekeliruan 5%, hipotesis kedua (H2) dinyatakan dapat diterima.

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui *handphone*. Dengan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, maka nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan perbankan misalnya transfer antar bank, membayar tagihan listrik, cek saldo, kemudahan dalam bertransaksi, keamanan dan privasi nasabah.

Dari penelitin Ferdi Dermawan Nasution (2024) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan M-Banking dan layanan M-Banking mempunyai pengaruh positif dan signifikan, sedangkan risiko penggunaan M-Banking mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan. Kombinasi kedua dimensi ini memberikan pengaruh yang berarti dan positif terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking*. Artinya dengan mengimplementasikan TAM secara efektif, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.<sup>26</sup> Hal ini tidak sejalan dengan penelitan yang dilakukan oleh Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, Fransisca Hermawan (2022)<sup>27</sup> menyatakan bahwa tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena karena nasabah yang menjadi sampel kebanyakan adalah nasabah tua usia 51-60 tahun dan banyak yang pekerjaannya pensiunan, maka mereka agak kurang nyaman dengan fasilitas *mobile banking* yang banyak fitur yang mungkin membingungkan mereka.

## 3. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis data yaitu Hasil uji t variabel *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah bahwa menunjukkan nilai t hitung > t tabel sebesar 3.249 > 1.984 dengan nilai <sig 0.05 sebesar 0.02<0.05 bahwa dapat disimpulkan hipotesis H3 diterima sehingga variabel *Internet Banking* (X3) Berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Poon, *internet banking* memberikan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi, sehingga memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja. *Internet banking* memberikan manfaat dan kemudahan lebih dibandingkan transaksi

<sup>24</sup> Stenly Jacobus Ferdinandus, Muh Sahril Gunawan Bugis, and Josef R. Pattiruhu, 'Analisis Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan BUMN Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11.1 (2022).

<sup>25</sup> Akoh and Sukarno.

<sup>26</sup> Ferdi Dermawan, 'Analysis of the Influence of Customer Satisfaction on Mobile Banking Services at One of the State Owned Banks in Medan', *International Of Journal Education, Social Studies and Management*, 4.2 (2024), Hlm 291.

<sup>27</sup> Listyowati and others.



perbankan (seperti transaksi *interpersonal*) yang dilakukan tanpa menggunakan internet banking. Internet banking dapat memudahkan nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan sehingga menimbulkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi internet banking.

Dalam teori *Technology Acceptance Model*, dapat membantu nasabah dalam mengelola keuangan, seperti efisiensi waktu, kenyamanan, dan kemudahan akses. Jika nasabah merasakan manfaat signifikan dari penggunaan *internet banking*, mereka cenderung lebih puas. Dengan memahami hubungan ini, bank dapat meningkatkan layanan *internet banking* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hasil dari penelitian ini mendukung Budy Syamtoro (2020)<sup>28</sup>, berjudul “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kebayoran Baru”. Internet Banking berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan persamaan regresi  $Y = 10,620 + 0,802X$ , nilai korelasi sebesar 0,749 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 56,1%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $(10,534 > 1,987)$ .

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Annisa Fitria, Aang Munawar dan Pebi Paisal Pratama (2021) yang menyatakan *internet banking* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>29</sup>

#### 4. Pengaruh *Self Service Technology* (ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah

Bedasarkan hasil  $F$  hitung = 97.886  $>$   $F$  tabel = 2.70 atau signifikansi = 0,000  $<$  0,05 yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Automatic Teller Machine* (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *Internet Banking* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal.

*Self Service Technology* merupakan layanan teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan layanan perbankan secara mandiri yang meliputi ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* untuk menunjang kegiatan nasabah dalam hal transaksi sehingga tidak perlu datang ke bank.

Dari penelitian Mochamad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, Muhammad Taufiq Abadi (2022) menyatakan terdapat pengaruh positif antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah. Pengembangan teknologi *self service technology* harus mempertimbangkan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap TAM untuk memastikan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Menciptakan teknologi yang baik akan menciptakan pengalaman pengguna yang positif, meningkatkan kegunaan dan kemudahan serta mendorong nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut.<sup>30</sup> Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Tamaruddin, Achmad Firdaus, Endri (2020)<sup>31</sup> yang menyatakan bahwa *self service technology* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian analisis data yang didapat dan diolah tentang Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian yaitu:

- Berdasarkan uji  $t$  (parsial), didapati bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kartu *Automatic Teller Machine/ATM* maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
- Berdasarkan uji parsial ( $t$ ), didapati bahwa *Mobile Banking* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang Patal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aplikasi *Mobile Banking* maka akan semakin puas nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.
- Berdasarkan hasil parsial ( $t$ ), didapati bahwa *Internet Banking* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Simpang

<sup>28</sup> Budi Syamtoro, ‘Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kebayoran Baru’, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6.4 (2020), Hlm 1019 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.4395919>>.

<sup>29</sup> Fitria, Munawar, and Pratama.

<sup>30</sup> Yusuf, Adinugraha, and Abadi.

<sup>31</sup> Firdaus.

Pattal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aplikasi *Internet Banking* maka akan semakin puas nasabah dalam menggunakan aplikasi *Internet Banking*.

- d. Berdasarkan hasil uji f (simultan) didapati bahwa *Self Service Technology (Automatic Teller Machine, Mobile Banking dan Internet Banking)*

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Analisa data yang telah dilakukan, peneliti mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal disarankan untuk meningkatkan kemampuan dalam pengembangan aplikasi Mobile Banking, mesin ATM yang lebih canggih, fitur keamanan lanjutan, pelatihan kepada nasabah dalam hal menggunakan teknologi.
- 2) Peneliti selanjutnya mampu memperluas lagi penelitiannya dengan menambahkan variabel independent dan indicator baru agar memperoleh informasi yang lebih lengkap serta akurat. Selain itu, dapat mengembangkan penelitian ini sebagai saran untuk peneliti selanjutnya seperti objek penelitian yang berbeda, teori baru, dan metode penelitian yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, Nurul, Mokh Irsyad, and Wawan Oktriawan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)', *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3.2 (2022), 177-94 <<https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>>
- Agustian, Ilham, Harius Eko Saputra, and Antonio Imanda, 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu', *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6.1 (2019), 42-60 <<https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>>
- Ahdiat, Adi, 'Transaksi Digital Di Indonesia Tumbuh 158% Dalam 5 Tahun Terakhir', *Databoks*, 2023 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>>
- Ahmad Syafiq, 'Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam', *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5.1 (2019), 96-113 <<https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>>
- Akob, Rezki Arianty, and Zulfikry Sukarno, 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar', *Jurnal Maksipreneur*, 11.2 (2022), 281 <<https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>>
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Populasi Dalam Penelitian Merupakan Suatu Hal Yang Sangat Penting, Karena Ia Merupakan Sumber Informasi.', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), 15-31
- Andilie Lily Wijanarto, Deni Wardani, 'PERAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA Di Kota Depok)', *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 6.1 (2022), 4
- Arimbi Dewayanti, Ari Kusiyanti, Admaja Dwi Herlambang, 2018, 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT ( Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology ) ( Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya )', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2.10 (2018), 2548-964X <<http://j-ptiik.ub.ac.id>>
- Aritonang, Rosalin Yunita, Isnadul Noer Afifah, and Nurlinda, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran', *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 2.1 (2021), 453-54 <<https://www.researchgate.net/publication/358346582>>
- Eryaningtyas, Nadia Salsabela, and Bahtiar Fitanto, 'Analisis Pengaruh Layanan I-Banking, M-Banking, Dan Fasilitas Atm Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Btn Kcp Tulungagung)', *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2.2 (2023), 266-76 <<https://csefb.ub.ac.id/index.php/csefb/article/view/154>>
- Ferdi Dermawan, 'Analysis of the Influence of Customer Satisfaction on Mobile Banking Services at One of the State Owned Banks in Medan', *International Of Journal Education, Social Studies and Management*, 4.2 (2024), 291-99
- Ferdinandus, Stenly Jacobus, Muh Sahril Gunawan Bugis, and Josef R. Pattiruhu, 'Analisis Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan BUMN Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11.1 (2022), 1039-45
- Mag, Syarifuddin. DR., and Al Saudi Ibnu. DR MM, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*, ed. by Sulthanika Al Saudi (Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022) <<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf>>