

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI DI KOTA
SUBULUSSALAM**

PROPOSAL SKRIPSI

**Karya Akhir Guna Memenuhi Sebagian Dari Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**OLEH :
YUNI YUNANDA
NPM. 21310012
PRODI. MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SABANG (STIES)
BANDA ACEH
2025**



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SABANG (STIES)

BANDA ACEH

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Yuni Yunanda
NPM : 21310012
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By BSI di Kota Subulussalam

Kami Pembimbing telah menyetujui Skripsi saudara tersebut di atas dan selanjutnya dapat diajukan kepada Panitia Komisi Ujian Komprehensif Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh.

Banda Aceh, 28 Juli 2025
Menyetujui,

Pembimbing I

Nurbismi, SE, M.M
NIDN. 0120056803

Pembimbing II

T. Andi Roza, SE, M.M
NIDN. 1303018101

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen

Ferdi Nazirun Sijabat, SE, M.Sc, Mgt
NIDN. 1303057801



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SABANG (STIES)

BANDA ACEH

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI BYOND BY
BSI DI KOTA SUBULUSSALAM

YUNI YUNANDA

NPM : 21310012

Prodi : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Skripsi pada Tanggal
04 Agustus 2025 dinyatakan telah memenuhi syarat untuk disahkan.

Panitia Komisi Ujian

Nurbismi, SE, M.M

Ketua

T. Andi Roza, SE, M.M

Sekretaris

Yusra, B.Sc, MBA

Anggota

T. Zulfan, SE, M.M

Anggota

Banda Aceh, 04 Agustus 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES)
Banda Aceh
Ketua,

Banta Karollah, SE, M.S.M
NIDN. 0120056801

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Yunanda

N P M : 21310012

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan sebenarnya bahwa di dalam Hasil Penelitian/Skripsi saya ini tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri.

Apabila ternyata terdapat dalam skripsi saya bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk digugurkan gelar akademik sebagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 04 Agustus 2025
Saya yang membuat pernyataan



(Yuni Yunanda)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat, hidayah, ketabahan, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By Bsi Di Kota Subulussalam”. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh.

Dalam kesempatan ini penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini.

1. Terima kasih kepada Bapak Banta Karollah SE. M.S.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh.
2. Terimakasih kepada Bapak Ferdi Nazirun Sijabat SE, MSc., Mgt selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen.
3. Kepada Ibu Nurbismi, SE.,M.M selaku Pembimbing I yang begitu banyak memberikan saran dan masukan kepada Penulis.
4. Kepada Bapak T. Andi Roza, SE., M.M Pembimbing II yang telah memberi masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Teristimewa yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu menjadi semangat setiap perjalanan yg ku lalui hingga ke tahap ini.
6. Terimakasih kepada semua teman-teman seperjuangan khususnya Jurusan Manajemen angkatan 2021, yang telah banyak menyumbangkan pikiran, dukungan, saran dan masukan dalam penyelesaian karya tulis ini.

7. Untuk Para Dosen Ekonomi Manajemen dan seluruh civitas akademik yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh.

Akhir kata penulis memanjatkan doa semoga Allah SWT membalas semua budi baik kepada semuanya. Penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan masyarakat pada umumnya.

Banda Aceh, Juli 2025
Penulis

Yuni Yunanda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
SURAT PERNYATAAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan	1
1.2 Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Skop Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kepuasan Nasabah	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	6
2.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	7
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah	8
2.2 Kualitas Layanan	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Layanan	19
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan	10
2.3 Kemudahan Transaksi	11
2.3.1 Pengertian Kemudahan Transaksi	11
2.3.2 Faktor-Faktor Kemudahan Transaksi	11
2.3.3 Indikator Kemudahan Transaksi	11
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Kerangka Konseptual	15
2.6 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.1.1 Populasi	16
3.1.2 Sampel	16
3.2 Metode Penarikan Sampel	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	17
3.3.1 Data Primer	17
3.3.2 Data Sekunder	18
3.3.3 Skala Pengukuran	18
3.4 Operasional Variabel	18

3.5 Metode Analisis Data	20
3.6 Pengujian Instrumen Data.....	21
3.6.1 Pengujian Validitas	21
3.6.2 Pengujian Reabilitas	22
3.7 Uji Asumsi Klasik	22
3.7.1 Uji Normalitas	22
3.7.2 Uji Multikolinieritas	23
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	23
3.7.4 Koefisien Kprelasi.....	23
3.7.5 Koefisien Determinasi	24
3.8 Pengujian Hipotesis Penelitian	24
3.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	24
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Karakteristik Responden	28
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	30
4.2.1 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	29
4.2.2 Variabel Kualitas layanan (X ₁)	30
4.2.3 Variabel Kemudahan Transaksi (X ₂)	32
4.3 Hasil Pengujian Data	33
4.3.1 Uji Validitas	33
4.3.2 Uji Reliabilitas	34
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	35
4.3.3.1 Uji Normalitas	35
4.3.3.2 Uji Multikolonearitas	36
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	38
4.4.1 Pengujian Hipotesis	41
4.4.1.1 Uji Parsial (Uji t)	41
4.4.1.2 Uji Simultan (Uji F)	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel III.2 Skala Pengukuran	18
Tabel III.3 Operasionalisasi Variabel.....	19
Tabel IV.1 Karakteristik Responden	28
Tabel IV.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	30
Tabel IV.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	31
Tabel IV.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Transaksi	32
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas	33
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)	34
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel IV.8 Pengaruh Variabel bebas terhadap Kinerja Pegawai	38
Tabel IV.9 Model Summary	40
Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	41
Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual	14
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	35
Gambar IV.2 Hasil Pengujian Heterosedastisitas	37

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	48
Lampiran 2	Tabulasi Data	52
Lampiran 3	<i>Output</i> SPSS	54
Lampiran 4	Tabel r	68
Lampiran 5	Tabel t	69
Lampiran 6	Tabel F	70

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI DI KOTA SUBULUSSALAM

Nama : Yuni Yunanda
NPM : 21310012
Pembimbing I : Nurbismi, SE., M.M
Pembimbing II : T. Andi Roza, SE., M.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kemudahan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam. Populasi penelitian ini yaitu nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam, sampel sebanyak 70 orang responden.

Metode penelitian ini menggunakan Kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner atau pernyataan. Data penelitian ini dianalisis menggunakan model metode regresi linier berganda dan diolah dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 30.0 untuk menguji signifikansi uji t dan uji F. konstanta sebesar 3,483 artinya bila mana Kualitas layanan (X_1), Kemudahan transaksi (X_2) dianggap konstan. nilai t_{hitung} sebesar $2,141 > t_{tabel} 1,995$, maka keputusannya H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, nilai t_{hitung} sebesar $3,059 > t_{tabel} 1,995$, maka keputusannya H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak, nilai F_{hitung} sebesar 16,099. Maka $F_{hitung} 16,099 > F_{tabel} 3,132$. Keputusannya adalah H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima artinya secara simultan variabel Kualitas layanan (X_1) dan Kemudahan transaksi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By BSI di Kota Subulussalam, dimana nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kesimpulan penelitian ini adalah secara simultan dan parsial variabel Kualitas layanan (X_1) dan Kemudahan transaksi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By BSI di Kota Subulussalam.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Saat ini sektor jasa sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Salah satu jasa yang penting adalah jasa perbankan karena, salah satu fungsi dari bank itu sendiri adalah perantara keuangan masyarakat, Seiring perkembangan zaman di era globalisasi saat ini meningkatnya penggunaan teknologi informasi, menjadi tantangan inovasi terhadap institusi perbankan, yang dimana teknologi telah mengubah seseorang atau intitusi dalam melakukan sebuah pekerjaan menjadi lebih mudah. Begitu juga pada perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan atau perbankan, dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang di sebut sebagai Byond by BSI, yang menyediakan pelayanan online dengan berbagai fitur-fitur yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah, tepat dan menghemat waktu, hanya dengan menggunakan aplikasi Byond by BSI di handphone.

Byond by BSI adalah salah satu aplikasi fasilitas layanan dalam perbankan yang di ciptakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan tujuan untuk mempermudah atau akses dalam memperoleh informasi terkini dan mudah melakukan transaksi finansial secara real time. Byond by BSI mengacu pada penyediaan dan melangsungkan jasa bank dan keuangan dengan bantuan telekomunikasi mobile. Layanan yang di sediakan Byond by BSI meliputi pembayaran transfer, penyaluran zakat, melakukan setoran tunai dan lainnya. Dengan adanya Byond by BSI seseorang tidak perlu melakukan antri atau harus

datang langsung ke bank cukup menggunakan aplikasi Beyond By BSI di handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi dengan mudah.

Kemudian Beyond By BSI juga merupakan bentuk dan kelanjutan agar terciptanya kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI. Menurut Zulkarnaen dan Amin , (2018:109) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan. Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan kepuasan dan kualitas jasa. Sejak Bank Syariah Indonesia Melakukan inovasi pada aplikasi banking nasabah banyak merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini diakibatkan beberapa faktor seperti sistem yang sering eror yang dapat menyebabkan kegagalan dalam melakukan transaksi maupun kegiatan lainnya yang menggunakan aplikasi Beyond by BSI.

Kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi menjadi salah satu faktor pendukung suatu perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Beyond by BSI. Kualitas layanan mencakup aspek kehandalan sistem, keamanan data, dan kemudahan transaksi atau penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi Beyond by BSI. Karena adanya perbandingan yang berupa harapan dan kenyataan seorang nasabah, jika harapan yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima. Maka kualitas layanan dan kemudahan transaksi tersebut dinyatakan tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dari suatu bank begitu juga sebaliknya.

Fenomena ialah Kota Subulussalam merupakan salah satu kota yang sudah adopsi layanan digital seperti Beyond by BSI . Perkembang penggunaan aplikasi ini belum bisa

dikatakan meningkat, karena masih banyak masyarakat Kota Subulussalam yang belum menggunakan layanan ini. Hal itu terjadi disebabkan masih banyak masyarakat Kota Subulussalam yang belum mengetahui manfaat dan penggunaan dalam aplikasi Byond by BSI ini. Beberapa masyarakat di Kota Subulussalam yang sudah menggunakan aplikasi Byond by BSI ini mengatakan puas dengan layanan yang diberikan seperti mudahnya dalam melakukan transaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta dapat menghemat waktu dan tenaga. Namun sebagian masyarakat masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang tersedia di aplikasi Byond By BSI seperti terjadinya eror pada saat melakukan transaksi, aplikasi yang selalu meminta untuk diperbarui dan lain sebagainya, masalah ini disampaikan oleh seseorang pengguna aplikasi Byond by BSI dan dilihat dari ulasan yang di sampaikan pengguna aplikasi Byond by BSI di playstore.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond by BSI Di Kota Subulussalam”.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan ulasan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengrumuskan masalah penelitian.

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.

2. Apakah kemudahan transaksi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.
3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan transaksi secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Subulussalam.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian yang penulis lakukan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk dapat menambah wawasan ilmiah mengenai pengaruh kualitas layanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI, khususnya didalam konteks industri perbankan
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian yang ingin membahas topik yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan mengenai pentingnya menjaga kualitas layanan dan kemudahan transaksi pada penggunaan aplikasi Byond by BSI Kota Subulussalam
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Subulussalam berkenaan dengan Kualitas layanan, Kemudahan transaksi dan Kepuasan nasabah.

1.5 Skop Penelitian

Penelitian ini mengambil skop bidang ilmu manajemen dengan konsentrasi pada manajemen pemasaran dengan fokus pada Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah. Adapun objek penelitian ini adalah penelitian dilakukan pada masyarakat di Kota Subulussalam yang menggunakan aplikasi Byond by BSI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Francis, Tantri, (2016), *Manajemen Pemasaran*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amalia Rahmawati, & Widhian Hardiyanti, (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817-2829.
- Davis, (1989:30), *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339, Doi, 10.2307/249008,
- Devi, Lestari, Finantyo, Eddy, Wibowo, & Ahmad, Muti, (2023), *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Pegawai Al-Fityan Boarding School)*. *Journal of Student Development Informatics Management (JoSDIM)*, 3(2), 185-198, Bogor.
- Fandy, Tjiptono, (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 4, PT. Andioffset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, (2019), *strategi pemasaran prinsip dan penerapan*. *Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, dan Gregorius, Chandra, (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono (2022), *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi ke 4, CV, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Giswandhani, Mariesa, & Hilmi, Amelia, Zul (2020), *Pengaruh kemudahan transaksi non-tunai terhadap sikap konsumtif masyarakat kota makassar*, Kareba, *Jurnal ilmu komunikasi*, 239-250.
- Hasyim, Intan Zuhra, Anita Janu Septi, Amal Rejeki Dabutar, (2023), *Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan*, (online). Vol.8, No.4. (<https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20789>, diakses 2023).
- Indy Nur Sholikhah, Nunung Nurhayati, Annisa Nadiyah Rahmani, (2024), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA*, (online). Vol.4 No.1. (<https://journal.unisba.ac.id/index.php/JRA>, diakses 31 Juli 2024).

- Kasmir. 2017, *Costumer Service Excellent*, PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kevin, Lane Keller, & Philip, Kotler, (2016), *Marketing Management* ((15th Edit).
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller (2018), *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Luhur Prasetyo, (2024), *Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP*, 3(1), 1-14. Ponorogo.
- Malhotra K Naresh, (2018), *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Maulida, Zenita., Ainul Ridha, Nurbismi, Intan, Novita, Astuti, (2024), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Transaksi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Universitas Syiah Kuala (Usk) 1*, *Jurnal Sains Riset*, 14(1), 536-542, Banda Aceh.
- Putri, Wardaningsih, & Abdul, Salam, (2024, January) *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Kcp)* Abstrak, Pendahuluan, Metodologi, Hasil dan Pembahasan, Daftar Pustaka, In *Proceeding Of Student Conference* (Vol 2, No 5, pp. 336-344), Sumbawa Diponegoro.
- Santoso ,Singgih, (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistic di Era Informasi*. PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia Jakarta.
- Setyo, Ferry Wibowo, Dede, Rosmauli, & Usep, Suhud, (2015), *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan emoney card (studi pada pengguna jasa commuterline di Jakarta)*. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440-456.
- Sri, Zalelawati, Tiara, Marlita, & Syaifudin, (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah*, *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020-1026.
- Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:PT. Alfabeta
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Alfabeta, CV, Bandung.
- Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Alfabeta. CV, Bandung.

- Sugiyono, S. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment, Plenum Press, Yudistira P, Chandra, New York.
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Alfabeta. CV, Bandung.
- Sekaran, (2017), *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Endekatan Pengembangan Keahlian, Edisi 6 Buku 1, Cetakan Ke 2, Salembang Empat, Jakarta Selatan.
- Sekaran, Uma, (2018), *Research Methods For Business, Metodologi penelitian Untuk Bisnis*, Selemba Empat, Jakarta.
- Wandy, Zulkarnaen, & Neneng,Nurbaeti, Amin (2018), *Pengaruh strategi penetapan harga terhadap kepuasan konsumen*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 2(1), 106-12 8.