

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
APLIKASI BRI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL STUDY KASUS KOTA
PALEMBANG**



Skripsi

Diajukan Sebagai Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang

Oleh:

Heldi Ivansyah
162019048

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI BRI
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL STUDY
KASUS KOTA PALEMBANG**

Oleh :

**Heldi Ivansyah
162019048**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer (S.Kom) pada program studi Teknologi Informasi

Pembimbing Utama



**Jimmie, S.Kom., M.Kom.
NBM/NIDN : 1338529/0205118002**

Pembimbing Pendamping



**Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom.
NBM/NIDN : 1337459/0201089001**

**Disetujui,
Dekan Fakultas Teknik**

**Program Studi Teknologi Informasi
Ketua Program Studi,**


**Prof. Dr. Ir. Kiagus Ahmad Roni, S.T., M.T. IPM. ASEAN. Eng.
NBM/NIDN : 763049/0227077004**
**Karmadi, S.Kom., M.Kom.
NBM/NIDN : 1088893/0210038202**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI BRI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL STUDY KASUS KOTA PALEMBANG**

Oleh Nama Haldi Ivansyah NIM 162019048 Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Studi Teknologi Informasi konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak Program Strata 1 Universitas Muhammadiyah Palembang pada tanggal 23 Agustus dinyatakan LULUS .

Mengetahui,

Program Strata 1

Universitas Muhammadiyah Palembang

Ka. Program Studi Teknologi Informasi



Karnadi, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN : 1088893/0210038202

Tim Penguji :

Ketua,

Jimmie, S.Kom., M.kom

NBM/NIDN : 1340253/0222047702

Sekretaris

Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom.

NBM/NIDN : 1337459/0201089001

Penguji I,

Meilyana Winda P, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN : 1295465/0212059002

Penguji II,

Zulhipni Reno Saputra Elsi, S.T., M.Kom

NBM/NIDN : 1338529/0205118002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haldi Ivansyah

NIM : 162019048

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah Asli dan belum pernah di ajukan di Prodi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan kedalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan Program Studi Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, Desember 2023
Yang membuat pernyataan



Haldi Ivansyah
162019048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata tuhan, Prove Them Wrong”

“ Gonna Fight and don't stop, until you are proud”

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu, Lebarakan lagi rasa sabar itu, Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa dengan yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

PERSEMBAHAN

Tidak bisa di pungkiri telah banyak orang yang telah membantu penulis selama menyelesaikan skripsi penelitian ini, maka dari itu izinkan penulis untuk mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang tersebut .

1. Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan yang terbaik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Dosen Pembimbing Bapak Jimmie S.Kom., M.Kom sebagai pembimbing I dan Bapak Dedi Haryanto S.Kom., M.Kom sebagai pembimbing II, yang telah membantu membimbing sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Bapak dan Ibu Dosen terima kasih karna sudah bersedia mengantarkan saya mengantungi gelar sarjana.
4. Untuk semua teman-teman terima kasih karna selalu memberikan suport dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. *Mobile Banking* telah menjadi bagian integral dari industri perbankan modern, memberikan kemudahan akses dan transaksi perbankan melalui perangkat seluler. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif melibatkan survei daring yang diisi oleh sejumlah besar pengguna *Mobile Banking* BRI. Data survei kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen (kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, fitur aplikasi, dan layanan pelanggan) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI. Diharapkan pula bahwa hasil analisis ini dapat membantu BRI dan lembaga perbankan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* mereka, sehingga dapat lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan bagi literatur mengenai kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan digital.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, BRI *Mobile Banking*, Webqual, Aplikasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Mobile Banking and the factors that influence this satisfaction. Mobile Banking has become an integral part of the modern banking industry, providing easy access and banking transactions via mobile devices. This research uses quantitative methods. The quantitative approach involves an online survey filled out by a large number of BRI Mobile Banking users. The survey data was then analyzed using descriptive statistical techniques and regression analysis to identify the relationship between the independent variables (ease of use, transaction security, application features, and customer service) and the dependent variable (user satisfaction). The results of this study are expected to provide deeper insight into the factors that contribute to BRI Mobile Banking user satisfaction. It is also hoped that the results of this analysis can help BRI and other banking institutions to improve the quality of their Mobile Banking services, so that they can be more in line with the expectations and needs of users. In addition, this research can also be a contribution to the literature regarding user satisfaction in the context of digital banking services.

Keywords : *User Satisfaction, BRI Mobile Banking, Webqual, Application*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan hidayah-nya. Laporan Skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Dalam melakukan Skripsi dan menyusun Laporan ini, penyusun telah melibatkan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Kiagus Ahmad Roni, S.T., M.T. IPM. ASEAN. Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Karnadi, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Prodi Teknologi Informasi.
4. Bapak Jimmie, S, Kom., M. Kom selaku Dosen pembimbing I
5. Bapak Dedi Haryanto, S. Kom., M. Kom Selaku Pembimbing II
6. Kedua Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat dan bantuan baik secara material dan moral.
7. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Laporan penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 1 Desember 2023

Penulis



Haldi Ivansyah
162019048

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan	4
1.6 Manfaat	5
1.6.1 Bagi Mahasiswa	5
1.6.2 Bagi Universitas	5
1.6.3 Bagi Perusahaan	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Analisis	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.4 Aplikasi	15
2.5 Bank Rakyat Indonesia(BRI)	15
2.6 Mobile Banking	16
2.7 Metode Webqual	17
2.8 Populasi	17
2.9 Sampel	18
2.10 Definisi Operasional Variabel	18
2.11 Metode Pengumpulan Data	19
2.12 Teknik Analisis Data	21
2.13 Teknik Pengukuran Variabel	21
2.14 Uji Validitas Data	22
2.15 Alat Penelitian	23
2.16 Penelitian Terdahulu	24

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Waktu Penelitian	28
3.3 Tempat Penelitian	28
3.4 Jadwal Penelitian	28
3.5 Jenis Data	29
3.6 Sumber Data	30
3.7 Instrumen Penelitian	30
3.8 Uji Hipotesis	31
3.9 Kerangka Penelitian	31
3.10 Metode Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil	35
4.2 Analisis Deskripsi Populasi dan Sampel Penelitian	35
4.2.1 Populasi	35
4.2.2 Sampel	37
4.3 Analisis Deskripsi Data Responden	38
4.3.1 Jenis Kelamin	39
4.4 Uji Kualitas Data Penelitian	40
4.4.1 Uji Validitas Data	40
4.4.2 Uji Reabilitas Data	48
4.4.3 Uji Iner Model	50
4.4.4 Uji Hipotesis	53
BAB V KESIMPULAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Kepuasan Pengguna	8
Tabel 2. Perbandingan Penelitian Kualitas Layanan.....	12
Tabel 3. Skor Skala Likert	20
Tabel 4. Spesifikasi Software.....	23
Tabel 5. Jadwal Penelitian	29
Tabel 6. Jumlah Penduduk	36
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	39
Tabel 8. Uji Validitas Data	41
Tabel 9. Crochbach Alpa	48
Tabel 10. Kriteria Koefisien Korelasi	51
Tabel 11. Korelasi Model FIT	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 2. Metode Webqual 4.0	33
Gambar 3. Jenis Kelamin	40
Gambar 4. Outer Loading	44
Gambar 5. Output Gambar Outer Loading	45
Gambar 6. Validitas Deskriminan Output AVE	46
Gambar 7. Output Fonnell Larcker Creaction	46
Gambar 8. Output Cross Loading	47
Gambar 9. Output Composite Reability	49
Gambar 10. Output Diagram Croachbach Alpha	50
Gambar 11. Output R-Square	51
Gambar 12. Output Diagram R-Square	52
Gambar 13. Output Model FIT Smartpls 4	53
Gambar 14. Output Patth Coefficient	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan sebuah hubungan dari data dan metode menggunakan hardware dan software dalam menyampaikan sebuah informasi yang bermanfaat[1].

Siklus Sistem Informasi adalah data yang diolah melalui model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap *input*, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Sistem informasi (*information cycle*) atau ada yang menyebutnya dengan istilah siklus pengolahan data[2].

Di era globalisasi perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara. Untuk memenangkan persaingan maka dibutuhkan adanya inovasi produk salah satunya pengembangan teknologi informasi. Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan didunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha teknologi informasi (TI) lainnya, Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manager bisnis dan teknologi informasi sertapara praktisi bisnis[3]. Teknologi perbankan diluncurkan pertama kali

oleh Excelcome pada akhir 1995, peluncuran tersebut mendapatkan respon yang beragam dari masyarakat, kemudian kemunculan *mobile banking* ini dilatarbelakangi oleh bank-bank untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari nasabahnya, salah satu cara adalah memanfaatkan teknologi. Munculnya *mobile banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga berkerjasama operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *mobile banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan bank, operator seluler, dan nasabah pengguna *mobile banking*[4].

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas dari bank pada era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history* dan lain sebagainya. Penggunaan *mobile banking* pada handphone seluler memungkinkan nasabah dapat lebih mudah menjalankan aktifitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank[5].

Mobile Banking menjadi semakin populer karena dapat merubah cara nasabah melakukan pembayaran dan membuat mereka merasa puas. Meskipun tidak ada keraguan bahwa *mobile banking* menawarkan peluang yang luar biasa bagi penyedia layanan, ada beberapa rintangan seperti keterjangkauan smatphone dan konektivitas internet yang buruk, adanya Kekhawatiran terkait keamanan dan privasi data dan kepercayaan atas keamanan *mobile banking*[6].

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya (Intan Muliana Rhamdhani, juni

2020) peneliti menemukan permasalahan yaitu layanan mobile banking masih banyak mendapat keluhan terkait aplikasi BRI *mobile banking*, keluhan tersebut secara umum terkait jumlah maksimal transfer yang dapat dilakukan melalui aplikasi BRI *mobile* dan menu *m-banking* yang masih menggunakan pulsa, respon yang kurang positif dikhawatirkan akan berdampak pada kepuasan nasabah.

Permasalahan yang sering di hadapi para pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dikota Palembang adalah masih terlalu lama pada saat melakukan *login* pada aplikasi setelah berhasil membuka aplikasi sering tiba-tiba *logout* dengan sendirinya, kemudian pengguna mengalami kendala selalu gagal dalam melakukan perekaman wajah dan *register* E-KTP saat melakukan registrasi pada aplikasi BRI *mobile banking*, ada juga pengguna BRI *Mobile Banking* mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena sering muncul pemberitahuan jaringan buruk padahal jaringan pengguna tersebut dalam keadaan bagus. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi BRI *Mobile Banking* menggunakan Metode *Webqual* study kasus dikota Palembang"

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang telah di kemukakan di latar belakang maka dapat di identifikasikan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Permasalahan yang dihadapi pengguna BRI *mobile banking* masih terlalu lama saat melakukan *login*, register E-KTP dan melakukan perekaman wajah pada saat ingin melakukan *registrasi*
2. Pengguna aplikasi ini sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* ini di karenakan jaringan buruk ketika menggunakan aplikasi padahal jaringan ditempat pengguna itu bagus

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah yang di ambil oleh peneliti “Bagaimana cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI *Mobile Banking*” ?

1.4 Batasan Masalah

1. Keluaran yang dihasilkan nanti berupa pendapat dari pengguna pada pada saat menggunakan Aplikasi BRI *Mobile Banking*
2. Metode yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual*

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebatas mana tingkat kepuasan pengguna pada saat menggunakan Aplikasi Bri *Mobile Banking*.

2. Dengan adanya penelitian ini supaya pihak dari bank mengetahui apa saja kekurangan dari aplikasi ini sehingga dapat diperbaharui.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Mahasiswa

Adapun Manfaat bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang adalah :

1. Dapat Mengaplikasikan ilmu terkhusus dalam bidang yang di peroleh dalam perkuliahan
2. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam mengenai teori dan prakteknya dalam dunia kerja
3. Sebagai wahana untuk menambah wawasan tentang *BRI Mobile Banking*

1.6.2 Bagi Universitas

1. Ikut serta dalam mempersiapkan sumber daya manusia dalam dunia kerja yang berpengalaman
2. Meningkatkan kemampuan dan menggali potensi mahasiswa yang telah didapatkan dibangku perkuliahan

1.6.3 Bagi Perusahaan

1. Sebagai sarana kerja sama antara Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang di masa yang akan datang.
2. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan dalam menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas penggunaan *BRI Mobile Banking*

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan di laporan penelitian skripsi ini memiliki 5 bab yang antara lain sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II membahas hal-hal yang terdiri dari desain dan data peneliti meliputi jenis-jenis data, populasi, sampel, konsep, metode penelitian yang di gunakan, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis serta menjabarkan tentang materi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka dan bagian alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang di pakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan dan materi, tata cara penelitian, data yang di kaji, dan cara analisis yang di pakai.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dilakukan dan saran-saran atas hasil yang dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arnita, V. (2018). Pengaruh Orangtua Terhadap Mahasiswa Akuntansi Dalam Pemilihan Karir Menjadi Profesi Akuntan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 4(2), 19. <https://doi.org/10.31289/jab.v4i2.1818>
2. Ashianti, A., & Fani, A. (2013). Pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepercayaan dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu pada Pasar Swalayan di Kota Tangerang. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 5(2), 62–80. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v5i2.152>
3. Balam Naik, P Karunakar, I M Jayadev, I and V Rahul Marshal. (2013). No Title. *J Conserv Dent*. 2013, 16(4), 2013. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/>
4. Fendi Nurcahyono. (2012). Pembangunan Aplikasi Penjualan Dan Stok Barang Pada Toko Nuansa Elektronik Pacitan. *Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(3), 15–19.
5. Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(2), 132–142. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/35577>
6. Hera, T., & Elvandari, E. (2021). Pengaruh Model Pembelajaran Explicit Instruction Pada Pembelajaran Tari Daerah Sebagai Dasar Keterampilan Menari Tradisi. *Jurnal Sitakara*, 6(1), 40. <https://doi.org/10.31851/sitakara.v6i1.5286>
7. Krismianto, U. (2017). SPSS (Statistical Package for the Social Sciens) Makalah Olah Data SPSS. *Data SPSS, Makalah Olah Data SPSS Kelembaban Udara 5 Kota Provinsi Jateng*, 2. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38562004/Makalah_Statistik_olah_data_SPSS.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531070893&Signature=OlmZzCyduB38PqPStzua5VTXoco%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3Dstatistic.pdf
8. Kuriaty, H. (2018). Pelayanan Nasabah Bri Cabang Buntok Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Tahun 2017. *Anterior Jurnal*, 17(2), 100–107. <https://doi.org/10.33084/anterior.v17i2.4>
9. Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
10. Meinar, T., & Suryani, T. (2019). Persepsi Nilai Dan Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan Aplikasi Go-Jek. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 12(2), 77–88. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v12i2.1657>
11. Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif Teknik Analisis Kuantitatif*.
12. Noviarini, N., & Rianthy, M. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Dan

- Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Margi Wahyu Cabang Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 11(1).
<https://doi.org/10.52333/kompetitif.v11i1.896>
13. Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
 14. Rosyafah, S. (2017). Pengaruh Lingkungan Bisnis terhadap Kinerja (Studi Pada UKM Produk Unggulan di Kabupaten Sidoarjo). *Prosiding Seminar Nasional Asosiasi Ilmu Manajemen Indonesia (AIMI) : Peningkatan Nilai Tambah Resources Dalam Lingkungan Yang Penuh Ketidakpastian*, 459–466.
 15. Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14.
www.kominfo.go.id
 16. Simatupang, H. B. (2019). Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian indonesia. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 6(2), 136–146.
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRAM/article/view/2184>
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRAM/article/viewFile/2184/1510>
 17. Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
 18. Tirtana, I., & Permata Sari, S. (2014). Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Paper Program Studi Akuntansi-FEB UMS*, 25, 671–688.
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/4589>

