

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Mandiri KCP Kepahiang

### The Impact of Service Quality and Mobile Banking Usage on Customer Satisfaction at PT Bank Mandiri Kepahiang Branch

Deni Saputra<sup>1)</sup>; Neri Susanti<sup>2)</sup>; Aji Sudarsono<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [denikepahiang706@gmail.com](mailto:denikepahiang706@gmail.com)

#### How to Cite :

Saputra. D., Susanti. N., Sudarsono.A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Mandiri KCP Kepahiang. Journal of Management, Economic, and Accounting. 2(2).

#### ARTICLE HISTORY

Received [01 Maret 2026]

Revised [15 Mei 2026]

Accepted [18 Mei 2026]

#### KEYWORDS

Service Quality, Mobile Banking Usage, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan tentu membutuhkan penyesuaian pelayanan secara digital, tidak terkecuali perbankan di Indonesia. Secara umum, perbankan di Indonesia terdiri dari dua konsep pendekatannya itu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri KCP. Kepahiang. Metode dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Kofesien Determensi dan uji hipotesis Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 55 orang pengunjung yang datang ke Bank Mandiri Kcp Kepahiang yang dipilih secara acak. Hasil Analisis regresi linear berganda tersebut adalah Persamaan :  $Y = 8,830 + 0,449X_1 + 0,356 X_2$ , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel Kualitas Layanan( $X_1$ ) dan penggunaan mobile banking ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di Bank Mandiri Kcp Kepahiang. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,689. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas layanan ( $X_1$ ) dan nilai penggunaan Mobile Banking ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 68,9% sedangkan sisanya 31,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### ABSTRACT

As a financial institution, the banking sector naturally requires digital service adaptation, and the banking sector in Indonesia is no exception. Generally, the banking sector in Indonesia comprises two main approaches: conventional banking and Islamic banking. The objective of this study is to determine the influence of service quality and mobile banking usage on customer satisfaction at PT. Bank Mandiri KCP. Kepahiang. The methods used in this study include validity testing, reliability testing, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and hypothesis testing. This is a quantitative study. The sample size for this study was 55 visitors to Bank Mandiri KCP Kepahiang, selected at random. The results of the multiple linear regression analysis yielded the equation:  $Y = 8.830 + 0.449X_1 + 0.356X_2$ . This indicates a positive regression direction, meaning that the variables Service Quality ( $X_1$ ) and mobile banking usage ( $X_2$ ) have a positive influence on customer satisfaction ( $Y$ ) at Bank Mandiri KCP Kepahiang. From the calculations using SPSS, the coefficient of determination ( $R$ -squared) was found to be 0.689. This means that Service Quality ( $X_1$ ) and Mobile Banking Usage ( $X_2$ ) account for 68.9% of the variation in customer satisfaction ( $Y$ ), while the remaining 31.1% is influenced by other variables not examined in this study.

## PENDAHULUAN

Semenjak pandemi covid-19 melanda Indonesia, semua gaya bisnis beralih menjadi mode online. Termasuk untuk kebutuhan sehari-hari nasabah memilih menggunakan mobile banking, (Ardiyanti, 2022). Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking (M-banking). Produk mobile banking merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank.

Mobile banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank saja yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Mobile banking membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Untuk meningkatkan nasabah dan mendapatkan kepuasan nasabah pihak perbankan berlomba-lomba untuk menyediakan fasilitas mobile banking. Menurut ahli ekonomi Ujang Sumarwani, Mobile Banking adalah layanan yang telah disediakan oleh pihak perbankan melalui media seluler. Semakin meningkatnya tingkat persaingan antar bank, bank semakin berlomba-lomba untuk menarik simpati nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan (Permana, 2022). Sedangkan Menurut (Rizkiani, 2023) kualitas pelayanan yang baik dalam suatu bisnis akan menciptakan kepuasan konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan, konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas maka mereka akan membeli ulang dan mungkin akan merekomendasikan kepada konsumen yang lain. Kepuasan pelanggan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tersebut muncul perasaan senang atau kecewa dari pelanggan tentang perbandingan kinerja dirasakan dengan yang diharapkan. Hampir semua perusahaan layanan berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan karena dapat memberikan efek yang sangat besar bagi perusahaan itu sendiri seperti kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Riyanto & Tunjungsari, 2020)

Dari wawancara penulis dilapangan, ditemukan beberapa permasalahan yang ada di PT. Bank Mandiri KCP Kepahiang yaitu Dalam prakteknya bahwa karena layanan mobile banking yang menggunakan berbasis internet sehingga banyak sekali terjadi jaringan trobel. Dan memperlambat kinerja layanan mobile banking dan keterbatasan akses sinyal di setiap daerah sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri dari pada menggunakan mobile banking. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu apabila uangnya terdebit karena kendala jaringan yang sering kali tidak menentu, atau mutasi rekening yang kadang tidak muncul. Pelanggan juga masih merasa takut menggunakan aplikasi tersebut karena takut uang yang ditransfer tidak masuk serta pelanggan juga merasa biaya administrasi transaksi dalam menggunakan mobile banking terlalu mahal.

## LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan (Permana, 2022). Sedangkan Menurut (Rizkiani, 2023) kualitas pelayanan yang baik dalam suatu bisnis akan menciptakan kepuasan konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan, konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas maka mereka akan membeli ulang dan mungkin akan merekomendasikan kepada konsumen yang lain.

Mobile banking sebagai salah satu bentuk sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunaannya. Penggunaan mobile banking merupakan suatu kondisi nyata penggunaan layanan mobile banking oleh nasabah bank (Anwar dalam jurnal Trinasa, 2022). Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/handphone GSM (Global for Mobile Communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya (Luna, 2020). Kepuasan nasabah merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan perbankan. Dalam dunia perbankan ada istilah "pembeli adalah raja", maka kepuasan nasabah menjadi prioritas utama agar nasabah tidak berpaling kepada yang lain. Tingkat kepuasan yang tinggi juga berpeluang untuk menaikkan tingkat usaha menjadi lebih baik dari segi pelayanan. Oleh karena itu, setiap perusahaan selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Menurut (Syaiful Aswad et al. dalam Maulida

Avaditya, 2022) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan kinerja produk terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2022:368) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Maka apabila dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Untuk uji reliabilitas digunakan metode alpha, menggunakan perangkat lunak statistic SPSS 25.0, hasilnya dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel ialah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama). Dalam penelitian ini persamaan regresi yang digunakan dengan rumus Suliyanto, dalam Sisti Yuandani 2023;47 sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Nasabah
- X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan
- X<sub>2</sub> = Penggunaan Mobile Banking
- a = Nilai konstanta
- e = Error

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menurut (Ilham Nugraha, 2023) adalah tes koefisien yang menilai seberapa baik model memperhitungkan varians variabel dependen. Koefisien penentuan memiliki nilai antara 0 dan 1. Terlepas dari apakah variabel independen memiliki dampak signifikan pada variabel dependen, menambahkannya ke model akan meningkatkan nilai R<sup>2</sup>-nya. Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen dibatasi.

#### Uji Partial ( Uji -t)

Tujuan Uji t (t-test) adalah untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen (Riyanto dan Hatmawan, 2020:141). Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini untuk melihat atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dimana hipotesis nol (H<sub>0</sub>) yaitu hipotesis mengenai tidak adanya pengaruh, sedangkan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) yaitu hipotesis yang berpengaruh dan yang diajukan pada penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis secara individu (parsial) ditentukan yaitu:

$$\text{Rumus : } t \text{ tabel} = t (a/2 : n - k - 1)$$

Dimana

- a = Alpha (0,05 atau 5%)
- k = Jumlah variabel bebas, dan
- n = Jumlah responden

Kriteria : Jika t hitung > t tabel (sig ≤ 0,05) maka H<sub>0</sub> ditolak Jika F hitung < t tabel (sig ≥ 0,05) maka H<sub>0</sub> diterima.

Maka disimpulkan bahwa:

- a. Apabila H<sub>0</sub> diterima, maka variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) dan penggunaan mobile banking (X<sub>2</sub>) secara individu (parsial) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b. Apabila H<sub>0</sub> ditolak, maka variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) dan penggunaan mobile banking (X<sub>2</sub>) secara individu (parsial) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

#### Uji F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen Sugiyono, dalam Sisti Yuandani 2023. Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikan dimana jika nilai signifikan >0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumusan hipotesis yang diuji:

H<sub>0</sub> : b<sub>1</sub> = b<sub>2</sub> = b<sub>3</sub> = b<sub>4</sub> = 0, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

H<sub>a</sub> : b<sub>1</sub> ≠ b<sub>2</sub> ≠ b<sub>3</sub> ≠ b<sub>4</sub> ≠ 0, berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel teikat.

Dasar pengambilan keputusannya pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil uji Regresi Berganda (Coefficients<sup>a</sup>)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.830	2.821		3.130	.003
KUALITASLAYANAN	.449	.110	.481	4.091	.000
PENGGUNAAN	.356	.103	.406	3.451	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 2. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.677	3.434

a. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN, KUALITASLAYANAN

#### Hasil Uji F (simultan)

Tabel 3. Hasil uji F ( simultan ) ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1361.226	2	680.613	57.716	.000 <sup>b</sup>
Residual	613.210	52	11.793		
Total	1974.436	54			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN, KUALITASLAYANAN

#### Pengujian Hipotesis secara parsial ( Uji t )

Tabel 4. Hasil uji Parsial (t) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.830	2.821		3.130	.003
KUALITASLAYANAN	.449	.110	.481	4.091	.000
PENGGUNAAN	.356	.103	.406	3.451	.001

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri KCP. Kepahiang , karena Hasil pengujian untuk variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini kualitas layanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang . Hal ini terlihat bahwa kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang. Nilai koefisien regresi sebesar  $0,689$  dapat kita dipahami bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Maka Kepala Bank Mandiri KCP. Kepahiang tetap mempertahankan kualitas kepuasan nasabah sehingga kualitas pegawai untuk bekerja lebih giat lagi serta mempertahankan kepuasan nasabah. Berdasarkan uji parsial (uji t) sebesar menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh (Anggriana et al., 2017:144) Kualitas Layanan dapat diartikan

seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Pengertian Kepercayaan Dikutip Sumarwan dalam (Sangadji & Sopiah, 2018:201) Menyebut Kepercayaan sebagai kekuatan suatu produk dengan atribut tertentu.

### **Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t dan uji F variabel penggunaan Mobile Banking memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian untuk variabel penggunaan Mobile Banking pada uji partial (t) menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi penggunaan Mobile Banking lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel penggunaan Mobile Banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang. Hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut diketahui bahwa penggunaan Mobile Banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi sebesar 0,689 dapat kita pahami bahwa variabel penggunaan Mobile Banking memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel penggunaan Mobile Banking yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Meskipun penggunaan Mobile Banking memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa penggunaan Mobile Banking secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena beberapa variabel bebas merupakan variabel yang berpengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking menjadi suatu pertimbangan berat bagi suatu perusahaan atau satuan kerja.

Hal tersebut akan berdampak langsung pada kinerja. (Ranupandojo & Husnan, 2015) menyatakan penggunaan Mobile Banking merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kepuasan nasabah, sehingga dapat meningkatkan produktifitas karyawan. Sebelumnya telah ada penelitian tentang pengaruh penggunaan Mobile Banking terhadap kinerja. (Chasanah & Rustiana, 2017) dan (Kurnia, Daulay, & Nugraha, 2019) yang menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan Mobile Banking terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas layanan dan penggunaan Mobile Banking sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dalam hal ini dibuktikannya realibilitas sebesar 0,689. Dari hasil realibilitas tersebut maka variabel independen berpengaruh sebesar 68,9% sedangkan sisanya 31,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas layanan dan penggunaan Mobile Banking dari hasil penelitian berpengaruh signifikan karena kurang dari 0,05 yaitu kedua variabel tersebut nilai signifikansinya sebesar 0,000. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mahdalena, Pangestoeti, dan Setiawan, 2015), dimana gaya kualitas layanan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja. Dalam organisasi, faktor kualitas layanan memegang peranan yang sangat penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil analisis regresi linear berganda Persamaan :  $Y = 8,830 + 0,449X_1 + 0,356 X_2$ . Variabel Kualitas Layanan, Pengguna Mobile banking berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas barang lebih kecil dari 0,005 yaitu  $0,000 < 0,005$ . Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang artinya variabel Kualitas Layanan, Pengguna Mobile banking berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil pengujian untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas layanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang.

Hasil pengujian untuk variabel penggunaan Mobile Banking ( $X_2$ ) menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi penggunaan Mobile Banking lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel penggunaan Mobile Banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang. Hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,689. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas layanan ( $X_1$ ) dan nilai penggunaan Mobile Banking ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah (Y) sebesar 68,9% sedangkan sisanya 31,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

Saran bagi Bank Mandiri KCP. Kepahiang dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan penggunaan Mobile Banking merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP. Kepahiang. nasabah Bank menilai bahwa kepuasan sesuai dengan kualitas layanan, serta penggunaan Mobile Banking. Maka dari itu penulis menyarankan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan nasabah yang ada di Bank Mandiri KCP. Kepahiang untuk perkembangan dan kesempurnaan suatu Bank Mandiri KCP. Kepahiang di masa-masa yang mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 179-191.
- Anggiana, P., & Yafiz, I. A. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 9(1), 21-28.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Avaditya, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bpr Bkk Demak (Perseroda) Cabang Karangawen. *Fakultas Ekonomi. Universitas Semarang*.
- Hendarti, D. A. K. dan Y. (2020). *Surakarta Accounting Review (SAREV)*. 2(2),
- La Ode Muhammad Tauha, N. E. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan Pt. Bias Delta Pratama. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(2), 1–12.
- Luna, N. M. (2020). Studi Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank Mandiri KCP. Kepahiang Nagekeo, Nusa Tenggara Timur.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. [www.jember.umla.ac.id](http://www.jember.umla.ac.id)
- Miftahurrohman, 'Digitalisasi Akuntansi Pengelolaan Keuangan Dengan Metode Accrual Basis Pada Klinik As Shifa Kendal. (*Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 13, No. 1, Juli 2020), h. 47 – 62.
- Nugraha, I. (2023). Pengaruh Search Engine Optimization dan Social Media Marketing terhadap Minat Beli Produk Kleveru Pada Masyarakat di Kelurahan Tanjung Sari.
- Permana, E. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri. *IAIN Kediri*.
- Rininda, B. P., & Nurmawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221-229.
- Rizkiani, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada UMKM Fotocopy Pelangi Desa Buniwah Kabupaten Tegal.
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*,
- Rifaldi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kapal Penumpang Pelindo Regional 4 Cabang Makassar. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makasar*.
- Rocki Warouw, Silvyah L. M., & Ferdy R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 21(04), 57–67.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (4th ed.). Alfabeta.
- Trinasa, O. M. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Pengguna Mobile Banking (Survey pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Are).
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.