

PENGARUH DIGITAL BANKING TERHADAP PERKEMBANGAN LAYANAN BANK (STUDI KASUS IMPLEMENTASI APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI TERHADAP TRANSFER DI KOTA MATARAM)

Areebah Subagyo^{1*}, Da'iah Amelia Sukandy², L. Jatmiko Jati³

¹ Department of Management, Faculty of Economy and Business, Bumigora University

² Department of Management, Faculty of Economy and Business, Bumigora University

³ Department of Management, Faculty of Economy and Business, Bumigora University

E-Mail:

¹ areebahsubagyo@gmail.com

² ameliasukandy31@gmail.com

³ jatmiko@universitasbumigora.ac.id

ABSTRACT

Digital banking adalah layanan digitalisasi perbankan yang mempermudah nasabah melalui aplikasi Livin' by Mandiri, khususnya dalam transfer dana. Dengan metode kuantitatif dan pendekatan komparatif, data dari nasabah Bank Mandiri di Kota Mataram dikumpulkan untuk mengevaluasi dampak implementasi aplikasi Livin' by Mandiri terhadap layanan transfer. Hasil studi menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri memberikan dampak positif signifikan pada peningkatan layanan bank, terutama transfer dana. Uji validitas dan reliabilitas menegaskan kevalidan dan keandalan instrumen kuesioner. Analisis data menunjukkan bahwa digital banking berpengaruh signifikan pada perkembangan layanan bank, dengan koefisien determinasi mencapai 77,9%. Dengan demikian, penelitian membenarkan bahwa implementasi digital banking, terutama melalui aplikasi Livin' by Mandiri, berdampak positif pada peningkatan layanan bank, khususnya transfer dana. Integrasi teknologi di era digital saat ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi.

ARTICLE INFO

Keywords:

Digital Banking;
Layanan Bank;
Digitalisasi

Article History

Submitted:
15-06-2024
Accepted:
21-07-2024
Published:
02-01-2025

Corresponding Author:

Areebah Subagyo, areebahsubagyo@gmail.com

1. INTRODUCTION

Dalam era digital saat ini, transformasi digital di sektor perbankan telah menjadi suatu keharusan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang semakin tinggi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari tidak bisa lepas dari teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital. Teknologi (Mufti & Suropto, 2020) yang berkembang membantu semua hal yang dilakukan menjadi mudah dan efisien, misalnya seperti berkomunikasi yang semakin mudah dilakukan dengan menggunakan teknologi. Teknologi telah dipakai di berbagai bidang tidak memungkiri semua bidang yang memakai teknologi dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan semakin mudah. Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi.

Digital *banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses tanpa kunjungan ke bank secara fisik, meliputi internet *banking* dan *mobile banking* atau biasa disebut dengan *m-banking*. Digital *banking* (Amalia, 2019) disebut dengan istilah layanan perbankan digital, diartikan sebagai layanan atau kegiatan perbankan melalui kantor bank dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah dan nasabah bisa mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh transaksi lain diluar produk perbankan, antara lain *finansial advisory* (saran dan pendapat keuangan), investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya.

Transaksi *e-commerce* merupakan alat pembayaran transaksi menggunakan kredit/debit sistem elektronik melalui jaringan internet. Pembayaran yang memudahkan nasabah melakukan penerimaan pembayaran transaksi tanpa tatap muka atau secara *online*. Metode transfer menyediakan transfer melalui layanan QR (*quick response*) Code atau Virtual Account. Transfer dana memberikan layanan pengguna dapat melakukan transfer dana antar rekening bank yang cepat, murah, mudah, aman, dan handal. Setiap transaksi yang dilakukan biasanya dikenakan biaya administrasi yang bervariasi tergantung dengan tujuan dan jenis transfer rekening yang dituju. Limit transaksi atau batasan maksimum per transaksi memiliki jumlah transfer yang berbeda-beda tergantung jenis rekening dan status penggunaannya. Hadirnya limit transaksi memberikan layanan tambahan dalam menyediakan fitur tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian belanja online dan fitur lainnya yang memberikan pengguna dapat mengakses aplikasi Livin by Mandiri.

Penelitian ini berfokus pada pentingnya digital banking dalam meningkatkan layanan bank dan bagaimana Livin' by Mandiri mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan transfer. Implementasi digital banking di Bank Mandiri melalui aplikasi Livin' by Mandiri merupakan langkah strategis untuk menghadapi persaingan di industri perbankan yang semakin ketat. Teknologi digital ini tidak hanya menawarkan kemudahan dan kecepatan, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap bank. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami dampak konkret dari aplikasi ini terhadap layanan bank, khususnya dalam aspek transfer dana.

1.1 Digital Banking

Digital *banking* atau perbankan digital (OJK, 2017) adalah kegiatan perbankan yang diakses secara mandiri dengan sarana elektronik melalui media digital milik nasabah. Dengan adanya digital *banking* dapat memudahkan calon nasabah dan nasabah dalam memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, komunikasi, penutupan rekening serta memperoleh informasi mengenai transaksi perbankan. Digital *banking* pada penelitian ini merupakan implementasi aplikasi Livin' by Mandiri sebagai X. Indikator dari digital *banking* menurut Davis dalam (Tirtana & Sari, 2014) yaitu sebagai:

1. Layanan bisa dijangkau dari mana saja
 - a. Penggunaan website.
2. Aplikasi dapat digunakan dengan mudah
 - a. Kemudahan penggunaan.

3. Kualitas dapat diandalkan (reliable)
 - a. Website cepat dan responsif.
 - b. Kualitas desain website.
4. Kualitas aman
 - a. Keamanan yang disempurnakan.

1.2 Perkembangan Layanan Digital

Perkembangan layanan digital bank bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan terhadap operasional dan mutu pelayanan pada nasabah terhadap transaksi yang dilakukan. Perkembangan layanan bank digital menurut (OJK, 2017) dapat diketahui dengan beberapa dorongan oleh hal berikut, antara lain:

1. Perkembangan pesat teknologi informasi digitalisasi
 - a. Fleksibilitas yang tinggi pada transaksi.
 - b. Penggunaan fitur website.
2. Perkembangan teknologi informasi yang terus mengikuti gaya hidup masyarakat
 - a. Layanan fitur transaksi yang memudahkan transfer.
 - b. Layanan fitur transaksi yang lengkap.
3. Layanan yang efektif dan efisien
 - a. Penggunaan layanan transaksi sebagai transfer.
 - b. Penggunaan layanan transaksi sebagai pilihan penghematan biaya transaksi.
4. Adanya kompetisi memberikan layanan kepada nasabah antar industri perbankan
 - a. Pembayaran transaksi secara digitalisas.
 - b. Ketepatan dan keakuratan transaksi valuta asing.
5. Perbankan membutuhkan kondisi operasional yang efisien dan terintegritas
 - a. Fleksibilitas transaksi dengan nominal tinggi.
 - b. Ketepatan pesan konfirmasi yang diterima nasabah.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan komparatif. Menurut (Sugiyono, 2008), penelitian kuantitatif adalah suatu teknik investigasi yang berusaha untuk memverifikasi hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, dimana peneliti memilih populasi tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik dengan menggunakan penelitian komparatif. Metodologi penelitian komparatif kuantitatif adalah suatu pendekatan yang berusaha untuk menghasilkan suatu representasi atau penggambaran suatu keadaan perbedaan satu atau lebih peristiwa, situasi dan lain-lain (Arikunto, 2014).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data yang didapatkan dari nasabah mandiri yang diolah oleh kami. Data ini dikumpulkan melalui kuisisioner mendalam dengan Nasabah Bank Mandiri, Observasi terhadap penggunaan Livin' by Mandiri dan Analisis dokumen terkait implementasi aplikasi Livin' by Mandiri.

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan responden yang sesuai dengan kriteria yang telah dipilih dengan beberapa pertimbangan tertentu (Riasnugrahani & Analya, 2023). Alat pengumpulan data yang digunakan sebagai saran memperoleh informasi dan responden yaitu menggunakan kuisisioner *online* berupa *Googleform* dengan skala likert 1-5 yang memiliki kategori pengukuran.

1. Responden adalah masyarakat di Kota Mataram.
2. Responden menggunakan digital banking aplikasi Livin' by Mandiri.
3. Responden pernah bertransaksi menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.

3. RESULT AND DISCUSSION

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring di Kota Mataram. Pengisian Kuesioner dimulai pada tanggal 31 Mei 2024 sampai dengan 03 Juni 2024. Pada kuesioner ini dibuat beberapa pertanyaan dalam menyaring responden sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Kriteria responden tersebut untuk mengetahui apakah respon merupakan masyarakat mataram, menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri dan mengetahui layanan transaksi pada aplikasi Livin' by Mandiri. Data primer yang dibutuhkan penelitian ini yaitu dengan minimal 30 responden dari sumber (Sugiyono, 2016). Data akhir kuesioner penelitian ini mendapatkan sebanyak 60 responden masyarakat di Kota Mataram. Di peroleh sebesar 55% responden dari perempuan dan 45% responden merupakan responden laki-laki. Dari grafik diatas disimpulkan bahwa ada 33 respon perempuan dan 27 responden laki-laki sebagai pengguna Livin' By Mandiri lebih di dominasi oleh perempuan di Kota Mataram.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan alat SPSS versi 29. Analisis data pada penelitian ini sudah sesuai dengan prosedur penelitian yang sesuai. Pada uji validitas, digunakan analisis korelasi pearson untuk menentukan kevalidan butir instrumen. Penilaian validitas kuesioner didasarkan pada perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung (r hitung) dengan nilai korelasi tabel (r tabel). Dengan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari pada r tabel sehingga menunjukkan bahwa data yang diperoleh valid.

3.1 Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan apakah suatu kuesioner sah atau valid. Dalam uji validitas, digunakan analisis korelasi Pearson untuk menentukan kevalidan butir instrumen. Jika nilai korelasi yang dihitung (r hitung) > nilai korelasi tabel (r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid dan dapat dimasukkan ke dalam kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Penilaian validitas kuesioner didasarkan pada perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung (r hitung) dengan nilai korelasi tabel (r tabel).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Butir Pertanyaan	r Tabel n = 58	r Hitung	Keterangan
Digital Banking (X)	XI.1	0.254	0.730	Valid
	X1.2		0.904	
	X1.3		0.934	
	X1.4		0.861	
	X1.5		0.907	
Perkembangan Layanan Bank (Y)	Y1.1	0.254	0.876	Valid
	Y1.2		0.952	
	Y1.3		0.949	
	Y1.4		0.898	
	Y1.5		0.900	
	Y1.6		0.940	

	Y1.7		0.906
	Y1.8		0.914
	Y1.9		0.915
	Y1.10		0.913

Sumber : Data diolah SPSS 29

Instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan skor total $r > 0,3$, sebaliknya tidak valid jika nilai koefisien korelasi skor butir dengan dengan skor total $r < 0,3$ (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini digunakan sampel untuk pengujian validitas dan reliabilitas sebanyak 60 masyarakat kota mataram. Berikut hasil uji validitas item pernyataan :

Data dinyatakan Valid karena R Tabel kurang dari 0,3. Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa seluruh butir item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada rtabel sehingga menunjukkan bahwa data yang diperoleh valid. Nilai r dalam penelitian ini yaitu, R hitung $>$ r tabel maka dikatakan valid dengan R tabel $60 N - 2 = 58, 58$ yaitu 0.254 dari R Tabel yang berarti semua valid.

b. Uji Reabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Croanbach Alpha $>$ 0,60 maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel (Arikunto, 2010). Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan. Butir pernyataan yang tidak valid dan reliabel tidak digunakan dalam penelitian sebenarnya. Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel yang diringkas pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Digital Banking	5	0,915	Reliabel
Perkembangan Layanan Bank	10	0,978	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 29

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing - masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item - item pada masing - masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. Berdasarkan data diatas Realibel karena Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,07.

3.2 Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	5,811	2,774		2,095	,041			
DIGITAL BANKING	1,763	,122	,885	14,457	,000	1,000	1,000	

Sumber : Data diolah SPSS 29

Nilai tolerance harus lebih Dari 0,1 baru dikatakan tidak terjadi multikolinieritas Nilai VIF tidak boleh lebih dari 10. Berdasarkan hasil uji data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas sehingga variabel independen bisa digunakan secara bersama-sama dalam model penelitiannya. Model regresi ini dapat dikatakan baik karena tidak terjadi kolerasi antar variabel.

b. Hasil Uji Auto Korelasi

Tabel 3. Hasil Uji Auto Korelasi

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,885 ^a	,783		,779	3,030	2,047

Sumber : Data diolah SPSS 29

Uji autokorelasi merupakan suatu model regresi linear untuk mengetahui dan menguji korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika ditemukan adanya korelasi maka akan dinamakan ada *problem* atau masalah autokorelasi. Pada penelitian ini nilai n sebesar 60, kemudian diketahui nilai d sebesar 2,047 serta nilai dL 1,548 dan dU sebesar 1,616. Maka pada hasil perhitungan didapatkan hasil perhitungan $4-dL = 4-1,548 = 2,452$ dan $4-dU = 4-1,616 = 2,384$. Jadi, untuk dapat mengambil dasar keputusan jika $dU < d < 4-dU$ maka hipotesis nol diterima, artinya tidak terdapat autokorelasi. Sehingga hasil diatas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini Tidak Terdapat Autokorelasi.

3.3 Analisis Uji Hipotesis (Uji T dan R Square)

Nilai T hitung *digital banking* berdasarkan uji pada SPSS versi.29 ialah 2.095. (T tabel dilihat pada baris 60-1 (jumlah sampel – variabel independen) . T tabel untuk jumlah data 59 ialah 2.001 Artinya t hitung > t tabel (pengaruh signifikan). Hal ini menunjukkan *digital banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan layanan bank. Koefisiennya 0.885 (pengaruh *digital banking* terhadap perkembangan layanan bank ialah positif dan signifikan). Atau bisa dilihat signifikansi dimana terlihat pada hasil nilai sig 0.001 < 0.05, maka pengaruhnya signifikan.

$$Y = 5.811 + 0,885x1 \quad (1)$$

Koefisien determinasi berdasarkan uji SPSS versi. 29. Adjusted R square ialah 0.779 atau 77,9% Artinya variable X1 dapat menjelaskan variabel Y sebesar 77,9% dimana sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini sudah baik dalam membuktikan pengaruhnya terhadap variabel dependennya.

Dari data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dari Kota Mataram adalah perempuan sebanyak 55% dan laki-laki sebanyak 45%. Pengguna Livin' by Mandiri di Kota Mataram didominasi oleh perempuan. Berdasarkan status pekerjaan, responden didominasi oleh mahasiswa sebanyak 76,7%, diikuti oleh karyawan swasta, yang tidak bekerja, pegawai negeri, pelajar, pekerja serabutan, dan wirausaha. Berdasarkan lama penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri, sebagian besar responden menggunakannya kurang dari satu tahun (46,7%), diikuti oleh satu hingga tiga tahun (41,7%), tiga hingga lima tahun (6,7%), dan lebih dari lima tahun (5%).

Analisis uji instrumen penelitian menunjukkan bahwa semua butir instrumen dalam kuesioner memiliki nilai korelasi yang valid dan reliabel. Uji validitas menggunakan analisis korelasi Pearson menunjukkan bahwa semua butir instrumen valid untuk digunakan dalam <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

penelitian. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha juga menunjukkan bahwa semua variabel instrumen adalah reliabel.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memeriksa normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hasil menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi secara normal, namun tidak terjadi multikolinearitas, heteroskedastisitas, atau autokorelasi dalam model regresi. Kemudian analisis linear berganda menunjukkan bahwa variabel digital *banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap perkembangan layanan bank. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 77,9%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh baik terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Livin' by Mandiri telah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan layanan bank dalam hal transfer dana. Nasabah yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri merasakan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transfer dana. Selain itu, aplikasi Livin' by Mandiri juga menawarkan berbagai fitur yang menarik, seperti transfer ke rekening baru tanpa perlu mengetahui nomor rekening tujuan, transfer ke luar negeri, dan transfer berjadwal.

Kemudahan dan kecepatan transfer dana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Livin' by Mandiri telah berhasil menyediakan layanan transfer dana yang mudah, cepat, dan aman bagi nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan tingginya tingkat adopsi aplikasi Livin' by Mandiri dan tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan transfer dana melalui aplikasi Livin' by Mandiri.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan simpulan akhir. Bahwa berdasarkan dari hasil uji T atau secara parsial pada variabel digital *banking* diperoleh t hitung sebesar 2.095 dan t tabel sebesar 2.001, dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka dapat digambarkan t hitung $>$ t tabel (pengaruh signifikan). Maka disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel digital *banking* berpengaruh terhadap perkembangan layanan digital bank pada transfer di Kota Mataram. Implementasi aplikasi Livin' by Mandiri telah memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan layanan bank dalam hal transfer. Aplikasi Livin' by Mandiri menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam proses transfer dana, sehingga meningkatkan penggunaan nasabah Bank Mandiri. Dengan adanya peningkatan fitur pada transfer yang dimiliki Bank Mandiri memungkinkan memberikan integritas dengan sistem transfer instant. Pembayaran di berbagai merchant membantu dan memperluas kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *QR Code Payment*.

Aplikasi Livin' by Mandiri hadir sebagai teknologi digital yang aksesnya mudah dalam melakukan pengelolaan keuangan bagi pengguna bank modern. Layanan perbankan berupa transfer yang disediakan pada perangkat seluler memiliki dampak kemudahan pada fitur transfer dana, pembayaran, dan pembelian. Sistem Livin by Mandiri memiliki mutasi rekening terpercaya yang menyediakan informasi transaksi dan saldo terkini secara *real-time*. Pembaharuan perkembangan fitur yang dilakukan dalam meningkatkan transfer antar negara dengan biaya murah pada transfer valuta asing sebagai kemudahan diterima oleh nasabah.

ACKNOWLEDGEMENT

Kesuksesan penelitian ini tidak dapat berhasil tanpa adanya pihak-pihak yang terlibat di dalam kegiatan penelitian ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis akademika Universitas Bumigora yang memberikan dukungan dan support dilakukan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

kepada teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan selama dilakukannya penelitian ini hingga menemukan hasil penelitian yang sesuai harapan dan dugaan penulis.

REFERENCES

- Amalia, W. R. (2019). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatam Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek.
- Mufti, R., & Suropto, T. (2020). Analisa Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah. JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia), 10(1), 55. [https://doi.org/10.21927/jesi.2020.10\(1\).55-61](https://doi.org/10.21927/jesi.2020.10(1).55-61)
- OJK. (2017). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum.
- Riasnugrahani, M., & Analya, P. (2023). Buku Ajar: Metode Penelitian Kualitatif. Ideas Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=Ku3bEAAAQBAJ>
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 1-11.
- Sugiyono, D. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.