



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR APLIKASI MOBILE BANKING DIGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB KCP KATAPANG

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FEATURES OF THE DIGI MOBILE BANKING APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BJB KCP KATAPANG.

Tri Oktapia¹, Ucu Supriatna²

¹Universitas Wanita Internasional Bandung, Email : trioktavia3110@gmail.com

² Universitas Wanita Internasional Bandung, Email : ucu@iwu.ac.id

*email Koresponden: trioktavia3110@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1351>

Abstract

Service quality and the use of DIGI mobile banking application features are factors that can influence customer satisfaction in utilizing digital banking services. This study aims to determine the effect of service quality and the use of DIGI mobile banking features on customer satisfaction at Bank BJB KCP Katapang. The research method employed was quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 96 respondents, both via Google Form and printed sheets. Data processing was carried out using SPSS version 25. The analysis results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $3.839 > t\text{-table of } 1.986$. Similarly, the DIGI mobile banking application features also have a significant effect, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $3.741 > t\text{-table of } 1.986$. Simultaneously, service quality and application features have a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and an F-count of $41.054 > F\text{-table of } 3.09$. These findings highlight the importance of improving service quality and optimizing application features to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Mobile banking Application Features, DIGI, Customer Satisfaction*

Abstrak

Kualitas layanan dan penggunaan fitur aplikasi *mobile banking* DIGI merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penggunaan fitur *mobile banking* DIGI terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Katapang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden, baik melalui Google Form maupun selebaran fisik. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan software SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $3,839 > t \text{ tabel } 1,986$. Demikian pula, fitur aplikasi *mobile banking* DIGI juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $3,741 > t \text{ tabel } 1,986$. Secara simultan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F hitung $41,054 > F \text{ tabel } 3,09$. Temuan ini



menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan optimalisasi fitur aplikasi dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi *Mobile banking*, DIGI, Kepuasan Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Disrupsi digital kini bukan hal baru. Perkembangan teknologi yang cepat membuat hampir semua orang di dunia mengenal dan bergantung pada internet (Mulya et al., 2022). Perkembangan teknologi informasi membawa dampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Inovasi yang berkembang pesat dalam sektor ini salah satunya adalah layanan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar. Layanan ini menjadi elemen penting di era digital karena memberikan kemudahan akses layanan perbankan tanpa batasan waktu dan lokasi.

Tren penggunaan *mobile banking* mendorong institusi perbankan tidak hanya menyediakan platform digital, tetapi juga secara simultan meningkatkan kualitas layanan serta fitur yang tersedia dalam aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Menurut Chase et al. (2006), kualitas layanan dapat diukur menggunakan pendekatan *Servqual* yang membandingkan antara harapan nasabah dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Seiring berkembangnya digitalisasi, pendekatan tersebut bertransformasi menjadi *E-Servqual* yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berbasis internet (Zulkifly et al., 2022).

Fitur aplikasi juga memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan pengguna. Rahmawati (2021) menyatakan bahwa fitur merupakan bagian dari produk yang memberikan nilai tambah serta mendukung fungsi utama. Dalam konteks *mobile banking*, fitur-fitur seperti kemudahan akses, informasi transaksi, keamanan, serta kelengkapan layanan menjadi indikator utama dalam penilaian. Huwaina (2024) serta Fadlan dan Dewantara (2020) menyebutkan bahwa semakin lengkap dan mudah fitur digunakan, maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dan Keller (2009), timbul apabila hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja nyata produk atau jasa, yang menentukan puas atau tidaknya pelanggan (Wawan Ruswandi, 2019). Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2004) mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional yang muncul dari perbandingan antara harapan awal dengan hasil aktual. Ketika ekspektasi terpenuhi atau terlampaui, maka akan tercipta rasa puas; sebaliknya, jika tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dari sisi regulasi, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bahwa bank merupakan lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam implementasinya, lembaga perbankan dituntut untuk beradaptasi terhadap kemajuan teknologi melalui penyediaan layanan digital yang kompetitif dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Bank BJB sebagai salah satu bank pembangunan daerah menunjukkan respons positif terhadap tren transformasi digital. Berdasarkan data profil perusahaan (2025), Bank BJB memiliki jaringan layanan yang luas, terdiri atas 64 kantor cabang dan 797 Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta mengembangkan aplikasi DIGI *Mobile Banking* sebagai bagian dari layanan digitalnya. Hingga Juni 2024, jumlah pengguna DIGI mencapai 2,03 juta pengguna,



meningkat sebesar 36,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Fitur unggulan seperti QRIS dan Loan Onboarding turut mendukung adopsi layanan digital secara lebih masif.

Tingginya jumlah pengguna aplikasi belum tentu merefleksikan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. Kelengkapan fitur dan kualitas layanan perlu dievaluasi untuk memastikan aplikasi benar-benar mampu menjawab kebutuhan nasabah. Evaluasi terhadap kesesuaian layanan dan fitur dengan harapan pengguna menjadi krusial untuk mendukung retensi nasabah.

Bank BJB KCP Katapang merupakan salah satu unit kerja yang menjadi bagian dari transformasi ini. Berdasarkan data internal, jumlah nasabah Dana Pihak Ketiga (DPK) mengalami fluktuasi dalam tiga tahun terakhir, yaitu sebanyak 7.127 nasabah pada tahun 2022, menurun menjadi 6.715 pada 2023, lalu sedikit meningkat menjadi 6.802 pada tahun 2024. Kondisi ini menandakan perlunya perhatian lebih terhadap aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Pra-survei dilakukan terhadap 16 responden untuk mendapatkan gambaran awal mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan fitur aplikasi DIGI. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi, tingkat kepuasan mereka beragam. Beberapa keluhan yang muncul antara lain berkaitan dengan kecepatan sistem, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam penggunaan. Sementara itu, responden yang belum menggunakan aplikasi menyebutkan kurangnya informasi serta belum adanya kebutuhan untuk menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam pengaruh kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada Bank BJB KCP Katapang, guna memberikan rekomendasi strategis dalam peningkatan kualitas layanan digital perbankan.

2. METODE PENELITIAN

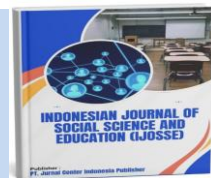
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BJB KCP Katapang yang menggunakan aplikasi DIGI Mobile Banking. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden dengan kriteria nasabah Bank BJB KCP Katapang yang telah menggunakan aplikasi DIGI Mobile Banking. Pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring (online) dan luring (offline) dalam bentuk lembaran. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik analisis yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, regresi linier berganda, Uji t, dan Uji F (Umar, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.603	0.200	VALID
	X1.2	0.510	0.200	VALID
	X1.3	0.678	0.200	VALID
	X1.4	0.624	0.200	VALID
	X1.5	0.460	0.200	VALID
	X1.6	0.657	0.200	VALID



	X1.7	0.723	0.200	VALID
	X1.8	0.762	0.200	VALID
	X1.9	0.440	0.200	VALID
	X1.10	0.794	0.200	VALID
	X1.11	0.745	0.200	VALID
	X1.12	0.731	0.200	VALID
	X1.13	0.745	0.200	VALID
	X1.14	0.641	0.200	VALID
Fitur	X2.1	0.519	0.200	VALID
Aplikasi	X2.2	0.691	0.200	VALID
Mobile	X2.3	0.672	0.200	VALID
Banking	X2.4	0.651	0.200	VALID
DIGI	X2.5	0.665	0.200	VALID
(X2)	X2.6	0.482	0.200	VALID
	Y1.1	0.639	0.200	VALID
Kepuasan	Y1.2	0.682	0.200	VALID
Nasabah	Y1.3	0.625	0.200	VALID
(Y)	Y1.4	0.734	0.200	VALID
	Y1.5	0.718	0.200	VALID
	Y1.6	0.791	0.200	VALID

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1 didapati hasil uji validitas responden, hasil uji validitas tersebut menunjukkan jika r hitung $>$ r tabel dan nilai sig $< 0,05$ dari X1.1 sampai dengan Y.6 maka seluruh item dinyatakan valid. Hal ini juga menunjukkan bahwa item instrumen dapat dipakai untuk mengukur semua variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	14	0.891	Reliabel
Fitur Aplikasi <i>Mobile banking</i> DIGI (X2)	6	0.622	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	6	0.782	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 2 tentang hasil uji reliabilitas didapatkan hasil Cronbach Alpha $>$ 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel karena berada diatas nilai standar Cronbach alpha dan indikator yang digunakan memiliki konsistensi dalam mengukur variabel.

c. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		96
	Mean	0
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,55200621
	Absolute	0,064
Most Extreme Differences	Positive	0,064
	Negative	-0,055



Test Statistic	0,064
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3 hasil uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) atau nilai signifikansisebesar 0,200 dan lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Uji Multikolinearitas

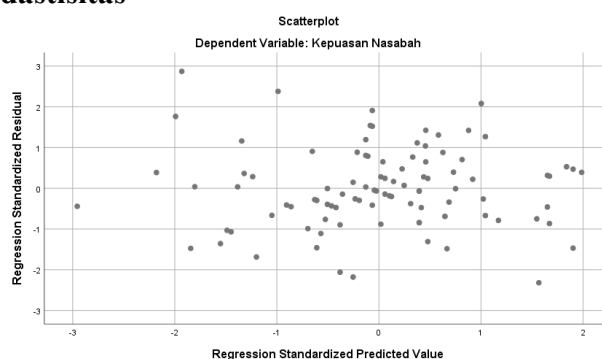
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	Kualitas Layanan	0,577	1,732
	Fitur Aplikasi <i>Mobile banking</i> DIGI	0,577	1,732

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada Tabel 4 hasil uji multikolinieritas diatas, diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas layanan (X1) dan fitur aplikasi mobile banking DIGI (X2) adalah 1.732 yakni $< 0,10$. Dan nilai tolerance value adalah 0,577 yakni $> 0,1$, yang mana data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

e. Uji Heterokedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 1 hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas, yang ditandai dengan penyebaran titik-titik yang acak dan tidak membentuk pola tertentu.

f. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,338	2,327		0,575	0,567
	Kualitas Layanan	0,201	0,052	0,382	3,839	0



Fitur Aplikasi <i>Mobile banking</i> DIGI	0,451	0,12	0,372	3,741	0
---	-------	------	-------	-------	---

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 5 hasil analisis regresi linier berganda tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

$$Y = 1,338 + 0,201 X_1 + 0,451 X_2 + e$$

Nilai a sebesar 1,338 merupakan konstanta saat variabel Kepuasan Nasabah belum dipengaruhi oleh variabel independen. B1 sebesar 0,201 menunjukkan jika variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. B2 sebesar 0,451 menunjukkan bahwa variabel fitur aplikasi mobile banking DIGI memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dapat ditarik kesimpulan jika terdapat pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen, yang artinya semakin meningkatnya kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking DIGI maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

g. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Alpa
Kualitas Layanan (X1)	3,839	1,986	0,000	0,05
Fitur Aplikasi Mobile Banking DIGI (X2)	3,741	1,986	0,000	0,05

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Adapun nilai T tabel yang didapat berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

N = jumlah responden

K = jumlah variabel bebas / variabel x

T tabel = $(\alpha/2 ; n-k-1)$

$$= 0,05/2 ; 96-2-1$$

$$= 0,025 ; 93$$

$$= 1,986$$

Berdasarkan Tabel 1.6, hasil dari uji variabel secara masing-masing (parsial) yaitu sebagai berikut :

- Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah $0,000 < 0,05$, serta nilai t hitung $3,839 > t$ tabel 1,986. Hal ini berarti kualitas layanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel fitur aplikasi mobile banking DIGI (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah $0,000 < 0,05$, serta nilai t hitung $3,741 > t$ tabel 1,986. Dengan demikian, fitur aplikasi mobile banking DIGI (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

h. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel	F hitung	F tabel	Sig
Residual	41,054	3,09	0,000

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Berikut ini rumus untuk mencari F tabel:

$$F \text{ tabel} = (k : n - k)$$

$$= (2 : 96 - 2)$$

$$= (2 : 94)$$



$$= 3,09$$

Keterangan :

k : jumlah variabel bebas (X)

n : jumlah responden

Berdasarkan Tabel 7, nilai signifikansi (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung $41,054 > F$ tabel $3,09$, sehingga H_{0-3} ditolak dan H_{1-3} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur aplikasi Mobile Banking DIGI secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Katapang.

i. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Tabel 8 Hasil Uji R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	0,469	0,457	2,579

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 8, nilai adjusted R Square sebesar $0,469$ menunjukkan bahwa $46,9\%$ variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan (X1) dan fitur aplikasi Mobile Banking DIGI (X2), sedangkan $53,1\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan terhadap 96 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi DIGI Mobile Banking di Bank BJB KCP Katapang. Metode kuantitatif digunakan dengan instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta melalui serangkaian uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa data layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan kata lain, kualitas layanan berperan penting dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu, fitur aplikasi DIGI Mobile Banking juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kelengkapan menu layanan, berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Semakin lengkap dan mudah digunakan fitur yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan dan fitur aplikasi DIGI Mobile Banking bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam menciptakan kepuasan yang optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan serta pengembangan fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 96 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi DIGI Mobile Banking di Bank BJB KCP Katapang. Metode kuantitatif digunakan dengan instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta melalui serangkaian uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas



yang menunjukkan bahwa data layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,839 > t$ tabel $1,986$. Dengan demikian, H_{0-1} ditolak dan H_{1-1} diterima, yang berarti kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Variabel fitur aplikasi mobile banking DIGI (X2) juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,741 > t$ tabel $1,986$, sehingga H_{0-2} ditolak dan H_{1-2} diterima. Artinya, semakin baik fitur aplikasi DIGI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking DIGI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $41,054 > F$ tabel $3,09$. Oleh karena itu, H_{0-3} ditolak dan H_{1-3} diterima. Hasil ini diperkuat dengan nilai adjusted R^2 sebesar $0,469$, yang berarti $46,9\%$ variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1).
- Marlina Asti, & Bimo Widhi Ariyo. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Inovator*.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 42–52. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>.
- Mulya, C., Anugrah, R., Ruswandi, W., & Permadi, I. (2022). Kolaborasi Perbankan Dan Lembaga Teknologi Finansial (Fintech) Dalam Peningkatan Akses. *Jurnal Ekonomak*, 8(2), 1–12.
- Profil Perusahaan Bank BJB. 2025. <https://www.bankbjb.co.id/page/tentang-bank-bjb>
- Umar, M. (2022). Metodologi Penelitian Manajemen. In *Get Press Indonesia* (pp. 1–134).
- Wawan Ruswandi, R. M. dan R. R. (2019). Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bengkel Motor yang ada di Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, V(3), 108–118.