

ANALISIS PERAN KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

AN ANALYSIS OF THE ROLE OF SECURITY AND THE QUALITY OF DIGITAL MOBILE BANKING SERVICES IN CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

Ni Kadek Nita Permatasari^{1*}, Kadek Cahya Dewi², Putu Adriani Prayustika³

^{1,2,3}Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

*Email Correspondence: nitapermata24@gmail.com

Received: 01-06-2026 | Revised: 20-06-2026 | Accepted: 30-06-2026 | Published: 19-07-2026

Abstract

In the banking sector, digital transformation has introduced mobile banking service innovations that allow the public to conduct financial transactions anytime and anywhere without having to visit a bank branch in person. This study aims to determine the partial and simultaneous effects of digital service security and digital service quality on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Bali in the Denpasar City and Badung regions. The study uses a quantitative method with a sample of 204 respondents. Analysis techniques include validity tests, reliability tests, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, correlation analysis, the coefficient of determination, F-test, and t-test. The results show that all instruments are valid ($r^{\text{calculated}} > 0.361$) and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.962 for digital service security, 0.954 for digital service quality, and 0.956 for customer satisfaction. The regression model meets the classic assumptions with a normality test significance value of 0.200 (> 0.05). Correlation analysis shows a strong relationship ($R = 0.737$), while the Adjusted R Square value of 0.538 indicates that 53.8% of the variation in customer satisfaction is explained by the two independent variables. The t-test results show that digital service security ($t = 6.242$; Sig. = 0.000) and digital service quality ($t = 7.723$, Sig. = 0.000) have a significant positive effect on customer satisfaction. The F-test yields a value of 119.318 (Sig. = 0.000), meaning that both variables simultaneously have a significant positive effect.

Keywords: Digital service security, Digital service quality, Customer satisfaction

Abstrak

Dalam sektor perbankan, transformasi digital menghadirkan inovasi layanan *mobile banking* yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali di wilayah Kota Denpasar dan Badung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 204 responden. Teknik analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid ($r^{\text{hitung}} > 0,361$) dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha variabel keamanan layanan digital sebesar 0,962, kualitas layanan digital 0,954, dan kepuasan nasabah 0,956. Model regresi memenuhi asumsi klasik dengan nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,200 ($> 0,05$). Analisis korelasi menunjukkan hubungan yang kuat ($R = 0,737$), sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,538 menunjukkan bahwa 53,8% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh kedua variabel independen. Hasil uji t menunjukkan keamanan layanan digital ($t = 6,242$; Sig. = 0,000) dan kualitas layanan digital ($t = 7,723$; Sig. = 0,000) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji F memperoleh nilai 119,318 (Sig. = 0,000), sehingga kedua variabel secara simultan berpengaruh positif signifikan.

Kata Kunci: Keamanan layanan digital, Kualitas layanan digital, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi, sistem teknologi berbasis internet menjadi salah satu faktor utama perubahan bagaimana perusahaan melakukan aktivitas bisnisnya. Perkembangan ini terus mempercepat upaya perusahaan dalam melakukan perubahan di berbagai sektor seperti pada sektor industri, perdagangan, pemerintahan, hingga perbankan. Dalam sektor perbankan, transformasi digital menghadirkan inovasi layanan *mobile banking* yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung. Fenomena peningkatan teknologi ini di Indonesia mencerminkan bagaimana akses internet yang luas telah menciptakan standar baru dalam efisiensi transaksi perbankan.

Menurut (Khotijah et al., 2022), rasa aman dan kualitas layanan merupakan faktor kunci yang menentukan keberlanjutan penggunaan *mobile banking*. Nasabah yang merasa puas akan terus menggunakan layanan ini, sementara keraguan pada sistem keamanan atau rendahnya kualitas pelayanan akan memicu nasabah untuk beralih ke penyedia jasa lain. Meskipun layanan *mobile banking* memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas transaksi keuangan, perkembangan layanan digital perbankan juga diikuti oleh munculnya berbagai tantangan dan permasalahan yang berkaitan dengan aspek keamanan serta kualitas layanan digital. Peningkatan intensitas penggunaan *mobile banking* menyebabkan risiko keamanan informasi menjadi semakin tinggi, seperti potensi kebocoran data pribadi, penipuan digital, peretasan akun, hingga penyalahgunaan akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran bagi sebagian nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, terutama terkait perlindungan data dan keamanan transaksi keuangan yang dilakukan secara *online*.

Memasuki tahun 2024, tantangan keamanan siber di Indonesia mencapai titik krusial yang menuntut perhatian serius dari seluruh sektor, terutama industri perbankan. Berbagai insiden kejahatan siber berskala besar yang terjadi di awal tahun ini tidak hanya mengancam integritas data nasional, tetapi juga menciptakan gelombang kekhawatiran baru di tengah masyarakat mengenai keamanan platform digital yang mereka gunakan sehari-hari. Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam kasus kejahatan siber, khususnya pada sektor keuangan dan perbankan digital. Berdasarkan laporan Kaspersky, terdapat sekitar 20 juta kejahatan siber di Indonesia sepanjang tahun 2024, dengan sekitar 649 ribu serangan secara khusus menargetkan sektor perbankan, termasuk layanan *mobile banking* (Saputra, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa meningkatnya digitalisasi perbankan juga diikuti dengan meningkatnya risiko keamanan, seperti *malware*, *phishing*, dan lain – lain yang menyasar pengguna layanan digital.

Namun demikian, meskipun ancaman siber meningkat, penggunaan *mobile banking* di Indonesia tidak mengalami penurunan. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi digital banking justru meningkat signifikan dari Rp40.819 triliun pada tahun 2021 menjadi sekitar Rp87.000 triliun pada tahun 2024, dengan pertumbuhan mencapai 48,76% (Nurhayati et al., 2026). Fenomena ini menunjukkan bahwa meningkatnya kejahatan siber pada tahun 2024 tidak secara langsung menyebabkan penurunan penggunaan *mobile banking*. Meskipun risiko keamanan digital mengalami peningkatan, jumlah penggunaan *mobile banking* justru tetap menunjukkan tren pertumbuhan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keamanan siber menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah, bukan sebagai faktor utama yang menurunkan jumlah pengguna.

Menurut (Khotijah et al., 2022) selain aspek keamanan, kualitas layanan juga menjadi faktor yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*.

Nasabah mengharapkan layanan yang mudah digunakan, proses transaksi yang berlangsung secara cepat, serta tersedianya fitur-fitur layanan yang mampu mendukung kebutuhan transaksi secara optimal. Permasalahan seperti gangguan sistem aplikasi, kesulitan akses *login*, keterlambatan proses transaksi, tampilan aplikasi yang kurang responsif, serta ketidaksesuaian layanan dengan harapan nasabah dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan layanan digital.

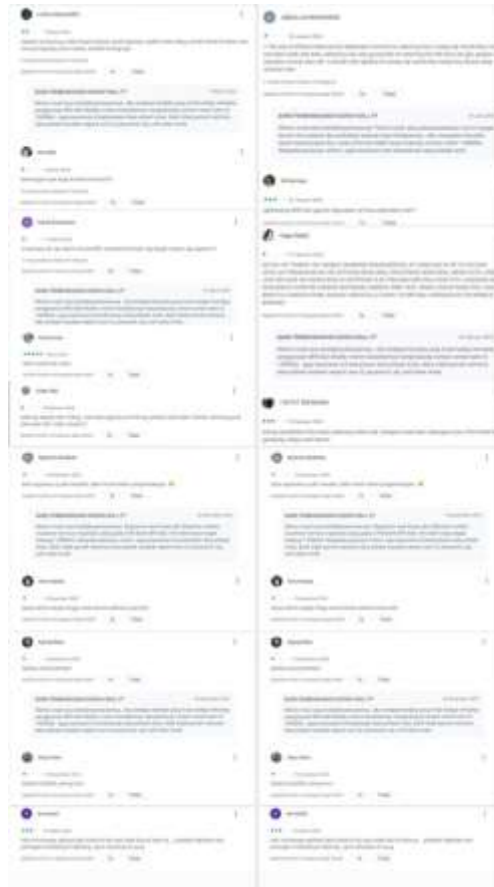
Tren penggunaan *mobile banking* di Indonesia semakin kuat pada 2025, dimana volume transaksi pembayaran digital yang mencakup aplikasi *mobile* dan internet mencapai 14,26 miliar transaksi pada tahun 2025, tumbuh 39,21% secara tahunan (YoY). Pertumbuhan ini didorong oleh semakin luasnya penerimaan masyarakat terhadap pembayaran digital di masyarakat. Secara lebih rinci, transaksi melalui *mobile banking* dan internet banking masing-masing meningkat sebesar 12,10% YoY dan 15,10% YoY. Bahkan metode pembayaran berbasis QRIS mencatat lonjakan yang sangat tinggi hingga 139,99% YoY (Angela, 2026) pada website finansial.bisnis.com. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia kini semakin mengandalkan layanan perbankan digital karena dinilai lebih praktis, mudah diakses kapan saja dan dimana saja, serta lebih efisien dibandingkan layanan konvensional seperti *ATM* dan kantor cabang yang dinilai kurang efektif. Namun penggunaan *mobile banking* yang digunakan sehari-hari juga menuntut adanya sistem keamanan dan kualitas digital yang optimal agar dapat menjaga kepercayaan serta kepuasan nasabah.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah, PT Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah pariwisata di Bali yang banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Nasabah yang didominasi oleh pelaku UMKM dan sektor pariwisata mendorong tingginya penggunaan *mobile banking* dan pembayaran berbasis QRIS. Selain itu, perbedaan generasi pengguna juga memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan digital. Generasi Z dan milenial cenderung lebih aktif menggunakan *mobile banking*, sedangkan generasi dewasa madya hingga lansia masih memadukan penggunaan layanan digital dengan kunjungan ke kantor cabang atau penggunaan *ATM* untuk bertransaksi. Maka dari itu, perubahan layanan ke arah digital menjadi kebutuhan untuk menunjang transaksi non-tunai yang semakin meningkat.

Namun di tengah persaingan yang ketat, tantangan utamanya adalah memperkuat sistem keamanan siber guna mengantisipasi risiko seperti *phishing* dan kebocoran data. Mengingat kepuasan nasabah kini sangat bergantung pada rasa aman saat bertransaksi, penguatan integritas sistem ini menjadi kunci bagi PT Bank Pembangunan Daerah Bali untuk menjaga kepercayaan publik, dan loyalitas nasabah.

Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali, transformasi layanan menuju digital banking terus dilakukan guna meningkatkan efisiensi pelayanan serta memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin modern. Penggunaan layanan *mobile banking* BPD Bali menunjukkan tren peningkatan seiring dengan perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai dan berbasis digital. Namun menurut (I Made Saraswatama, 2025), dalam implementasinya masih ditemukan beberapa keluhan nasabah yang berkaitan dengan keamanan transaksi maupun kualitas layanan aplikasi *mobile banking*, seperti gangguan sistem pada waktu tertentu, kendala akses layanan, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pengguna aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi keamanan dan kualitas layanan digital masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian serius dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pada aplikasi *mobile banking* BPD Bali.

Gambar 1. Rating & Review Aplikasi Mobile Banking BPD Bali



Pada gambar 1 di mana menunjukkan beberapa data mengenai penilaian kepuasan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* BPD Bali. Masih banyak nasabah yang menyampaikan keluhan terkait kendala akses, dan kualitas layanan pada *mobile banking* BPD Bali. Meskipun demikian temuan ini tidak serta merta menggambarkan keseluruhan pengalaman nasabah, namun dapat menjadi indikasi awal bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu diperhatikan.

Oleh karena itu, analisis mengenai peran keamanan dan kualitas layanan digital *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui faktor yang benar – benar mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital pada aplikasi *mobile banking* BPD Bali.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat kebutuhan untuk menganalisis bagaimana peran keamanan dan kualitas layanan digital yang diimplementasikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Bali mampu menjawab ekspektasi atau persepsi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Peran Keamanan Dan Kualitas Layanan Digital Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif (*causal*) yang bertujuan menganalisis pengaruh keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* PT Bank Pembangunan Daerah Bali di wilayah Kota Denpasar dan Badung. Populasi penelitian berjumlah 287.065 nasabah pengguna *mobile banking*, dengan sampel sebanyak 204 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin melalui teknik *purposive sampling*. Responden dipilih berdasarkan kriteria memiliki aplikasi *mobile banking* BPD Bali, pernah melakukan transaksi, dan berusia minimal 17 tahun. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi serta data sekunder yang berasal dari laporan perusahaan dan sumber statistik pendukung (Sugiyono, 2023; Priyanda, 2022).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi keamanan layanan digital (X1) dan kualitas layanan digital (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Keamanan layanan digital diukur melalui indikator *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* (Harahap et al., 2023), sedangkan kualitas layanan digital diukur berdasarkan *efficiency*, *responsiveness*, dan *design* (Felix & Sugiat, 2024). Kepuasan nasabah diukur menggunakan indikator *perceived usefulness*, *confirmation*, *satisfaction*, dan *continuance intention* (Khoirunnisa et al., 2024). Pengumpulan data dilakukan secara *online* menggunakan *Google Forms* yang disertai pertanyaan *screening* untuk memastikan seluruh responden memenuhi kriteria penelitian (Mar'atun Tursinah, 2024; Khotijah et al., 2022).

Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS melalui tahapan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji *t* untuk mengetahui pengaruh parsial, uji *F* untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (*Adjusted R²*) untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah. Rangkaian analisis tersebut bertujuan menghasilkan temuan yang valid, reliabel, dan mampu menjelaskan hubungan antara keamanan layanan digital, kualitas layanan digital, dan kepuasan nasabah secara komprehensif (Sugiyono, 2023; Buana Sari, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden terdiri dari domisili. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Menurut Domisili

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Domisili

Domisili	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Badung	101	49,5
Denpasar	103	50,5
Total	204	100

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 1 dapat dinyatakan bahwa responden sebagian besar berada pada domisili Denpasar yaitu sebanyak 103 orang atau 50,5% sedangkan responden paling sedikit pada domisili Badung sebanyak 101 orang atau 49,5%.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	Korelasi (r hitung)	Keterangan
1	Keamanan layanan digital (X1)	X1.1	0,932	Valid
		X1.2	0,878	Valid
		X1.3	0,929	Valid
		X1.4	0,907	Valid
		X1.5	0,917	Valid
		X1.6	0,940	Valid
2	Kualitas layanan digital (X2)	X2.1	0,924	Valid
		X2.2	0,850	Valid
		X2.3	0,928	Valid
		X2.4	0,912	Valid
		X2.5	0,883	Valid
		X2.6	0,918	Valid
3	Kepuasan nasabah (Y)	Y.1	0,837	Valid
		Y.2	0,805	Valid
		Y.3	0,867	Valid
		Y.4	0,887	Valid
		Y.5	0,879	Valid
		Y.6	0,892	Valid
		Y.7	0,930	Valid
		Y.8	0,894	Valid

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2, dapat dilihat bahwa seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu keamanan layanan digital, kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah valid karena memiliki nilai korelasi item total lebih dari r tabel 0,361.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keamanan layanan digital (X1)	0,962	Reliabel
2	Kualitas layanan digital (X2)	0,954	Reliabel
3	Kepuasan nasabah (Y)	0,956	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen pada Tabel 3, dapat dilihat instrumen -instrumen variabel pada penelitian ini yaitu keamanan layanan digital, kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah ini dikatakan reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60.

a. Analisis Deskriptif

Tabel 4. Tabel Klasifikasi Penilaian

Interval	Kategori
1,00 - 1,80	= Sangat tidak baik
1,81 - 2,60	= Tidak baik
2,61 - 3,40	= Cukup Baik
3,41 - 4,20	= Baik
4,21 - 5,00	= Sangat Baik

Sumber: (Sugiyono, 2023)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik. Variabel keamanan layanan digital memperoleh rata-rata skor sebesar 3,65, yang menunjukkan bahwa nasabah menilai sistem *mobile banking* BPD Bali telah mampu menjaga keamanan data dan informasi pribadi dengan baik, meskipun aspek terkait minimnya gangguan saat penggunaan masih memperoleh penilaian terendah (3,20) dan berada pada kategori cukup baik. Variabel kualitas layanan digital memperoleh rata-rata skor sebesar 3,76, dengan penilaian tertinggi pada tampilan menu dan fitur aplikasi yang dinilai modern serta mengikuti tren digital saat ini (3,97), sedangkan ketepatan waktu penyampaian notifikasi transaksi memperoleh nilai terendah (3,22). Sementara itu, variabel kepuasan nasabah memperoleh rata-rata skor sebesar 3,63, yang menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas terhadap layanan *mobile banking* BPD Bali, terutama karena aplikasi membantu aktivitas transaksi perbankan (3,82), meskipun kesesuaian kinerja layanan dengan ekspektasi nasabah masih menjadi aspek yang memperoleh penilaian paling rendah (3,17). Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa keamanan layanan digital, kualitas layanan digital, dan kepuasan nasabah berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pengalaman penggunaan *mobile banking*.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

**Tabel 5. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		204
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.68795849
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.033
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
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 primer diolah

Berdasarkan uji normalitas yang ditampilkan pada Tabel 5 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.696	1.673		2.209	.028		
	Keamanan layanan digital	.514	.082	.369	6.242	.000	.652	1.535
	Kualitas layanan digital	.624	.081	.456	7.723	.000	.652	1.535

a. *Dependent Variable:* Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 6 diatas ditunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.846	1.080		4.488	.000
	Keamanan layanan digital	-.094	.053	-.153	-1.762	.080
	Kualitas layanan digital	.033	.052	.056	.641	.522

a. *Dependent Variable:* Absolute_Residual

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 7 tersebut, ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti di dalam model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.696	1.673		2.209	.028
	Keamanan layanan digital	.514	.082	.369	6.242	.000
	Kualitas layanan digital	.624	.081	.456	7.723	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui persamaan regresinya menjadi

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini adalah: $Y = 3,696 + 0,514X_1 + 0,624X_2 + e$

Interpretasi dari koefisien regresi:

$a = 3,696$ secara statistik menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 3,696 dengan syarat variabel lain dalam penelitian ini yakni keamanan layanan digital, kualitas layanan digital diasumsikan sama dengan nol.

$\beta_1 = 0,514$ secara statistik menunjukkan nilai koefisien regresi keamanan layanan digital sebesar 0,514 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) keamanan layanan digital sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah sebesar 0,514 dengan syarat variabel lain diasumsikan tidak mengalami perubahan.

$\beta_2 = 0,624$ secara statistik menunjukkan nilai koefisien regresi kualitas layanan digital sebesar 0,624 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) kualitas layanan digital sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah sebesar 0,624 dengan syarat variabel lain diasumsikan tidak mengalami perubahan.

Uji Statistik t (Uji t-test)

Tabel 9. Hasil Uji Uji Statistik t (Uji t-test)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.696	1.673		2.209	.028
	Keamanan layanan digital	.514	.082	.369	6.242	.000
	Kualitas layanan digital	.624	.081	.456	7.723	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer diolah

1) Analisis Keamanan Layanan Digital (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna *Mobile banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Khususnya Wilayah Kota Denpasar dan Badung.

a) Rumusan Hipotesis Variabel

(1) $H_0 : \beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara keamanan layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

(2) $H_1 : \beta_1 > 0$, berarti ada pengaruh positif signifikan antara keamanan layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

b) Ketentuan Pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$) dan df (derajat kebebasan) adalah $n - k - 1$. Dimana $n - k - 1 = 204 - 2 - 1 = 201$. Sehingga besarnya $t - \text{tabel} = t_{(5\%, 201)} = 1,652$ (Lampiran 8).

c) Menentukan besarnya t_{hitung}

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai t_{hitung} sebesar 6,242 dan signifikansi 0,000.

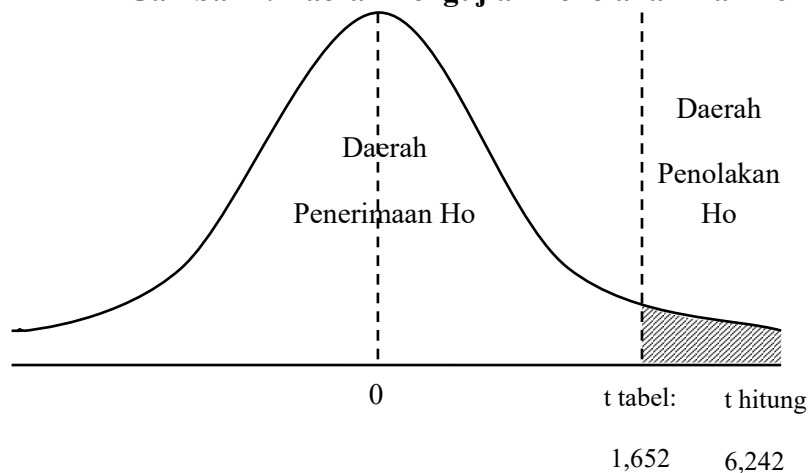
d) Dasar Pengambilan Keputusan

(1) H_0 diterima dan H_a ditolak, jika nilai $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $\geq 0,05$.

(2) H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$.

e) Gambar daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 1. Daerah Pengujian Penolakan Dan Penerimaan H_0



Sumber: Data diolah tahun 2026

f) Simpulan

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan Nilai t_{hitung} 6,242 lebih besar dari t_{tabel} 1,652 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti secara parsial keamanan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Analisis Kualitas Layanan Digital (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna *Mobile banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Khususnya Wilayah Kota Denpasar dan Badung

a) Rumusan Hipotesis Variabel

(1) $H_0 : \beta_2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

(2) $H_2 : \beta_2 > 0$, berarti ada pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

b) Ketentuan Pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$) dan df (derajat kebebasan) adalah $n - k - 1$. Dimana $n - k - 1 = 204 - 2 - 1 = 201$. Sehingga besarnya $t - \text{tabel} = t_{(5\%, 201)} = 1,652$ (Lampiran 8).

c) Dasar Pengambilan Keputusan

(1) H_0 diterima dan H_a ditolak, jika nilai $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $\geq 0,05$.

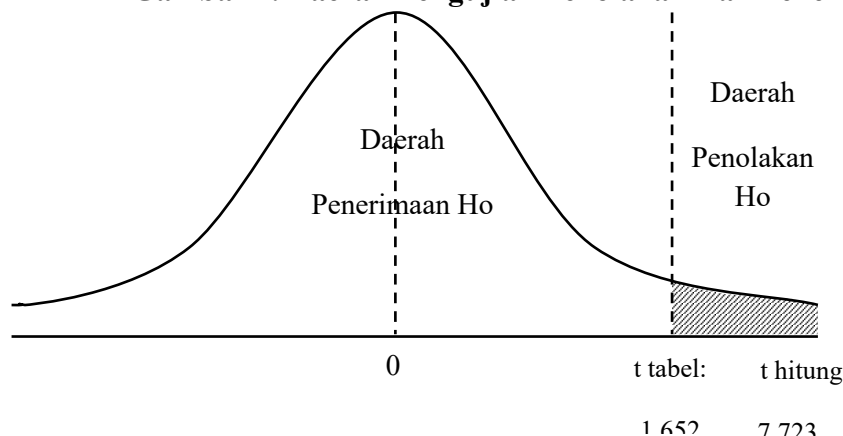
(2) H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$.

d) Menentukan Besarnya t_{hitung}

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai t_{hitung} sebesar 7,723 dan signifikansi 0,000.

e) Gambar daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 2. Daerah Pengujian Penolakan Dan Penerimaan H_0



Sumber: Data diolah tahun 2026

f) Simpulan

Berdasarkan Tabel di atas dapat disimpulkan Nilai t_{hitung} 7,723 lebih besar dari t_{tabel} 1,652 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_2 di terima. Hal ini berarti secara parsial kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 10. Hasil Uji F
ANOVA^a**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5296.659	2	2648.329	119.318	.000 ^b
	Residual	4461.322	201	22.196		
	Total	9757.980	203			

a. Dependent Variabel: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan digital, Keamanan layanan digital

Sumber: Data primer diolah

Pengujian pengaruh pengaruh antara keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Adapun langkah – Langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Rumusan Hipotesis Variabel

- $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
- $H_3 : \beta_1, \beta_2 > 0$, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

2) Ketentuan Pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$), dfn (k), (2) dan dfd ($n - k - 1$), ($204 - 2 - 1 = 201$), maka diperoleh Ftabel (0.05, 2, 201), Sehingga besarnya F – tabel = 3,04

3) Dasar Pengambilan Keputusan

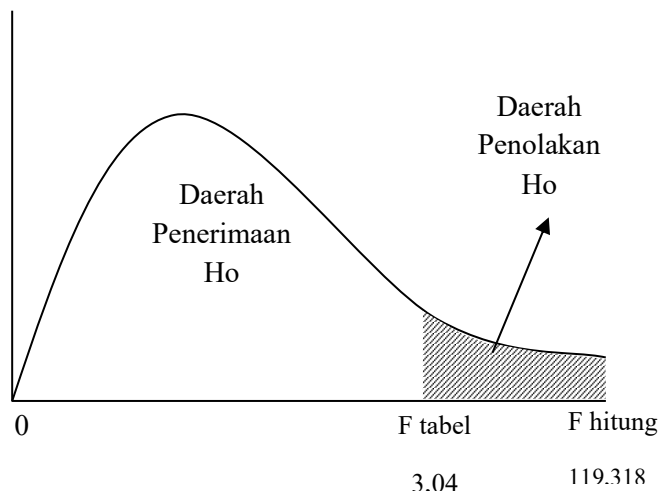
- H_0 diterima dan H_a ditolak, jika nilai $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ atau nilai signifikansi $\geq 0,05$ (berpengaruh tidak signifikan secara simultan).
- H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ (tidak berpengaruh signifikan secara simultan).

4) Menentukan besarnya F-hitung

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai F_{hitung} sebesar 119,318 dan signifikansi 0,000.

5) Gambar daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 4. Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Dengan Uji F



Sumber: Data Diolah, 2026

6) Simpulan

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan Nilai F hitung 119,318 lebih besar dari F tabel 3,04 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 di terima. Hal ini berarti secara simultan keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2): Untuk mengukur seberapa besar persentase variasi Kepuasan Nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel Keamanan dan Kualitas Layanan Digital. Berikut hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 11 di bawah ini:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.538	4.711

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan digital, Keamanan layanan digital

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 11 di atas menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,538, hal ini berarti 53,8% variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital, sedangkan sisanya $(100\% - 53,8\%) = 46,2\%$ dijelas oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Analisis Keamanan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Khususnya Wilayah Kota Denpasar dan Badung

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan keamanan layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 6,242$ dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} = 1,652$, maka ternyata nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan $(\alpha) = 5\%$, secara parsial variabel keamanan layanan digital (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya semakin tinggi keamanan layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen pemasaran jasa adalah pendekatan menyeluruh yang dilakukan perusahaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, sekaligus menjadi faktor pendorong utama dalam keberlangsungan operasional bisnis (Ma'rifat et al., 2024). Sesuai dengan teori manajemen pemasaran jasa keamanan layanan digital merupakan bagian dari kualitas layanan yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat keamanan sistem *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil deskripsi variabel dapat dilihat bahwa sistem *mobile banking* BPD Bali mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi nasabah, sehingga hal tersebut akan dapat membuat nasabah merasa aman. Tingkat keamanan yang tinggi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* BPD Bali, karena nasabah akan cenderung merasa informasi pribadi maupun data keuangan mereka telah terlindungi dengan baik. Sehingga dengan adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan tersebut, nasabah akan merasa lebih nyaman, tenang, dan yakin dalam menggunakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, yang pada akhirnya akan dapat mendorong kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil deskripsi variabel keamanan yang memperoleh nilai rata – rata terendah menyatakan bahwa *mobile banking* BPD Bali cukup sering mengalami gangguan saat digunakan. Adanya gangguan dalam penggunaan *mobile banking* BPD Bali

akan dapat menyulitkan nasabah dalam menggunakannya, sehingga akan dapat menurunkan kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ekonomi et al., 2025), (Khotijah et al., 2022) menyatakan bahwa keamanan layanan digital secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Khususnya Wilayah Kota Denpasar dan Badung

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 7,723$ dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} = 1,652$, maka ternyata nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan (α) = 5%, secara parsial variabel kualitas layanan digital (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya semakin baik kualitas layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen pemasaran jasa adalah pendekatan menyeluruh yang dilakukan perusahaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, sekaligus menjadi faktor pendorong utama dalam keberlangsungan operasional bisnis. Menurut teori pemasaran jasa (Ma'rifat et al., 2024), kualitas layanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam layanan digital, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, dan ketepatan informasi, maka akan dapat mendorong kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan menu dan fitur dalam aplikasi *mobile banking* BPD Bali ditampilkan secara modern dan mengikuti tren aplikasi digital saat ini, sehingga hal tersebut akan memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BPD Bali. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih positif, mengurangi potensi kesalahan saat bertransaksi, serta meningkatkan kenyamanan nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* dan nantinya akan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil deskripsi variabel yang memperoleh penilaian paling rendah menunjukkan bahwa nasabah cukup sering tidak mendapatkan notifikasi atau informasi transaksi secara tepat waktu. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem penyampaian notifikasi belum berjalan secara optimal, sehingga dapat menimbulkan keraguan bagi nasabah mengenai status transaksi yang telah dilakukan, sehingga hal tersebut akan membuat nasabah cenderung merasa kurang puas ketika membutuhkan layanan secara cepat.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pasupati et al., 2025), (Khotijah et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas layanan digital secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Keamanan Layanan Digital dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Khususnya Wilayah Kota Denpasar dan Badung

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh signifikan keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 119,318$ dibandingkan dengan nilai $F_{tabel} = 3,04$, maka ternyata nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} , dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan (α) = 5%, secara parsial variabel keamanan layanan digital (X_1) dan kualitas layanan digital (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya semakin baik keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen pemasaran jasa adalah pendekatan menyeluruh yang dilakukan perusahaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, sekaligus menjadi faktor pendorong utama dalam keberlangsungan operasional bisnis (Ma'rifat et al., 2024). Menurut teori pemasaran jasa, keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam layanan digital, semakin baik keamanan layanan digital dan kualitas layanan digital maka akan dapat mendorong kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya *mobile banking* BPD Bali membantu nasabah dalam menyelesaikan aktivitas perbankan (transaksi keuangan), hal ini karena *mobile banking* BPD Bali telah menyediakan cukup banyak fitur yang dapat memberikan banyak manfaat bagi nasabah, yang pada akhirnya akan dapat mendorong kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan *mobile banking* BPD Bali secara keseluruhan belum sesuai dengan ekspektasi nasabah. Hal tersebut menunjukkan terdapat beberapa aspek layanan yang dinilai masih kurang memadai, seperti kecepatan akses aplikasi, stabilitas sistem saat digunakan, kemudahan dalam menyelesaikan transaksi, maupun respons aplikasi ketika terjadi gangguan. Berbagai kendala tersebut dapat mengurangi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi serta menimbulkan pengalaman penggunaan yang kurang optimal dan jika hal tersebut dibiarkan maka akan dapat menurunkan kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ekonomi et al., 2025), (Khotijah et al., 2022) menyatakan bahwa keamanan layanan digital secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,242$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,652$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa keamanan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,723$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,652$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa kualitas layanan digital berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh $F_{hitung} = 119,318$ yang lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,04$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa keamanan layanan digital, kualitas layanan digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan layanan digital, kualitas layanan digital maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali khususnya wilayah Kota Denpasar dan Badung.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin STIMS. (2025, February 27). *Pengertian Pemasaran Jasa dan Manfaatnya* .
<https://stimsukmamedan.ac.id/pengertian-pemasaran-jasa-dan-manfaatnya/>
- Al Fitara, I., Rizoni, I., Ardiansyah, F., & Ardana, Y. (2025). Pengaruh Persepsi Masyarakat, Keamanan, Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Evaluasi Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1072–1079. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.598>
- Amanda, N., & Nazieh Ibadillah, M. (2023). *PENGARUH FAKTOR KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT GENERASI MILLENNIAL MENGGUNAKAN MOBILE BANKING* (Vol. 5).
<https://jurnalglobalmulia.or.id/index.php/alfatih>
- Angela, N. Luh. (2026). *Rapor Pengguna Mobile Banking Sepanjang 2025 : BRI (BBRI) Tempati Posisi Puncak*. https://finansial.bisnis.com/read/20260317/90/1960967/rapor-pengguna-mobile-banking-sepanjang-2025-bri-bbri-tempati-posisi-puncak#goog_rewarded
- Anugrah Dwi. (2023, April 5). *Apa itu Manajemen Pemasaran Jasa?* <https://pascasarjana.umsu.ac.id/apa-itu-manajemen-pemasaran-jasa/>
- Ashlesha Vikas Pokale, A. V. P., & Prof. CS. Jayamala Katkar, Prof. CS. J. K. (2026). “Service quality of digital banking and customer loyalty.” *International Journal of Creative and Open Research in Engineering and Management*, 02(05), 1–6. <https://doi.org/10.55041/ijcope.v2i5.651>
- Buana Sari, D. (2025). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Ekonomi, J., Bisnis, D., Ketut, N., Wilyningsih, A., Syarach, A., & Yuliana, I. (2025). *PENGARUH FITUR M-BANKING DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH LIVIN' BY MANDIRI*. 2(1), 21–27. <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>
- Felix, M. A., & Sugiat, M. A. (2024). Analysis of Factors Influencing Customer Satisfaction and Its Impact on Mobile Banking Customer Loyalty. *International Journal of Management and Digital Business*, 3(2), 69–83. <https://doi.org/10.54099/ijmdb.v3i2.1117>
- Harahap, A. H., Difa Andani, C., Christie, A., Nurhaliza, D., & Fauzi, A. (2023). *Pentingnya Peranan CIA Triad Dalam Keamanan Informasi dan Data Untuk Pemangku Kepentingan atau Stakholder*.
- I Made Saraswatama. (2025). *ANALISIS PENERAPAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG GIANYAR*.
- Khoirunnisa, N., Wolor, C. W., & Monoarfa, T. A. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Membentuk Niat Penggunaan Berkelanjutan pada Pengguna Aplikasi Marketplace. In *Journal of Business Application* (Vol. 3).

- Khotijah, S., M. Cholid Mawardi, & Irma Hidayati. (2022). *Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan*.
- Komunikasi, D. (2024, December 31). *Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24 Tahun 2024 tentang Keamanan Sistem Informasi dan Ketahanan Siber bagi Penyelenggara Sistem Pembayaran, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, serta Pihak Lain yang Diatur dan Diawasi Bank Indonesia*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_242024.aspx
- Mar'atun Tursinah, M. I. F. (2024). *ANALISIS PERAN KEAMANAN DATA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN NASABAH PADA PENGGUNAAN MOBILE BANKING*.
- Ma'rifat et al. (2024). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA (KONSEP DASAR DAN STRATEGI) PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Nova Caroline, & Banu Witono. (2025). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Layanan Keuangan Digital (Mobile Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Konvensional di Surakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(2). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i2.7169>
- Nurhayati, P., Nurwani, N., & Kusmilawaty, K. (2026). Transformasi Digital Perbankan: Analisis Minat dan Persepsi Gen X Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Era Cashless Society. *Owner*, 10(1), 359–380. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2976>
- Pasupati, B., Hapsari, I., & Setena, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kuantitatif pada BPD Bali*. <https://doi.org/10.70437/benefit.v3i1.1189>
- Priyanda. (2022). *BUKU METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF _ANOVA*.
- Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801>
- Saputra, Y. (2025, August 19). *Tahun 2024, Kaspersky Deteksi 649 Ribu Serangan Siber ke Perbankan Indonesia*. https://infobanknews.com/tahun-2024-kaspersky-deteksi-649-ribu-serangan-siber-ke-perbankan-indonesia/?utm_source=chatgpt.com
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>
- Savanah Zubaidi, K., Yuliati, A., Ekonomi, F., Bisnis, D., Veteran, U., & Timur, J. (2025). *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi) DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN BANK DIGITAL (STUDI PADA GENERASI Z DI SURABAYA PENGGUNA SEABANK)*. 14(2). <https://doi.org/10.31959/jm.v14i2>
- Singla, M., & Singh, R. (n.d.). *Customer Satisfaction in Digital Banking: Trends and Research Gaps A Systematic Review of the Indian Banking Context (2010-2024)*. Retrieved www.ijfmr.com
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Syahrul, A., Maju Simatupang, B., Pracoyo, A., & Bambang Budhijana, R. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Keamanan Data, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Global Ilmiah*, 3(8).
- Wijayanti, K. A., Firdausi, M. I., Abdurrahman, U. K. H., & Pekalongan, W. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK MANDIRI*.