

Peran Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Preferensi Bank Umum Syariah

Agung Hari Wibowo
STAI Al-Mas'udiyah Sukabumi

Submitted: 23-12-2023

Accepted: 30-01-2025

Published: 25-02-2024

Abstract

This article aims to analyze the role of customer satisfaction with mobile banking services in increasing customer preference for Islamic commercial banks. This study uses a quantitative approach with a survey method involving 250 respondents of active customers of Islamic commercial banks who use mobile banking services. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results of the study show that customer satisfaction with mobile banking services has a significant positive influence on customer preferences for Islamic commercial banks. Factors that affect customer satisfaction include ease of use, security, and quality of information services. The implication of this study is that Islamic commercial banks need to improve the quality of mobile banking services, focusing on convenience, ease of access, and transaction security to increase customer loyalty and preference.

Keywords: customer satisfaction, mobile banking, preferences

*Corresponding author

agunghariwibowo680@gmail.com

E-ISSN: 2986-2256

P-ISSN: 2986-5891

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya sistem perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Salah satu inovasi terbaru dalam sektor ini adalah layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara lebih mudah dan cepat. Layanan mobile banking ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan inklusi keuangan dan memudahkan akses nasabah terhadap produk-produk perbankan syariah. Namun, meskipun banyak bank syariah yang telah mengembangkan layanan ini, tantangan besar tetap ada terkait dengan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi preferensi nasabah untuk memilih bank syariah sebagai lembaga keuangan utama mereka (Rozie, Sardiana, & Puspita, 2023).

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh bank umum syariah adalah bagaimana memastikan bahwa layanan mobile banking yang disediakan benar-benar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, terutama terkait dengan kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, dan

kualitas layanan yang ditawarkan. Seiring dengan meningkatnya penggunaan mobile banking, nasabah semakin mengharapkan aplikasi yang mudah digunakan, aman, dan memberikan informasi yang akurat serta berguna. Studi oleh Galih dan Setiawan (2024) menunjukkan bahwa interaksi pengguna dengan aplikasi mobile banking sangat dipengaruhi oleh kemudahan antarmuka dan kualitas informasi yang disediakan. Penelitian mereka juga mengidentifikasi pentingnya pengamanan transaksi untuk memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Selain itu, gap antara harapan nasabah terhadap layanan mobile banking dengan kenyataan yang diterima merupakan faktor penting yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap bank umum syariah. Penelitian oleh Suhartanto et al. (2019) menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan dan kemudahan penggunaan. Bank syariah perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek-aspek ini untuk memastikan bahwa layanan mobile banking tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih dalam jangka panjang. Hal ini penting mengingat persaingan antara bank syariah dan bank konvensional yang semakin ketat, di mana nasabah cenderung memilih layanan yang lebih mudah, aman, dan terpercaya.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan fokus pada hubungan antara kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking dan preferensi mereka terhadap bank umum syariah, yang relatif jarang dibahas dalam literatur yang ada. Hal ini sangat relevan mengingat perkembangan pesat teknologi perbankan digital yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Thaker et al. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap mobile banking di bank syariah berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah dan kecenderungan mereka untuk tetap memilih bank syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Dengan pemahaman ini, bank syariah dapat merancang strategi pemasaran dan pengembangan layanan mobile banking yang lebih tepat sasaran.

Studi ini juga memberikan wawasan bagi bank-bank syariah dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya melalui peningkatan kualitas layanan mobile banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah perlu mengintegrasikan teknologi canggih yang mendukung prinsip syariah, seperti pembiayaan berbasis bagi hasil, ke dalam platform mobile banking mereka. Penelitian oleh Muflih et al. (2024) menyarankan bahwa pengembangan sistem pembayaran yang transparan dan berbasis pada prinsip keadilan akan lebih menarik bagi nasabah yang peduli terhadap kepatuhan syariah dan memberikan kontribusi terhadap preferensi mereka untuk tetap menggunakan layanan perbankan syariah.

METODE

Dalam beberapa tahun terakhir, mobile banking telah menjadi bagian penting dari sistem perbankan modern, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Dengan semakin berkembangnya teknologi, banyak bank syariah yang mulai menawarkan layanan mobile banking untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabahnya. Namun, meskipun ada kemajuan besar dalam hal adopsi teknologi ini, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh bank-bank syariah dalam menjaga

kepuasan nasabah. Kepuasan ini berperan penting dalam menentukan preferensi nasabah untuk tetap menggunakan layanan perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari nasabah bank umum syariah yang menggunakan layanan mobile banking. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan terdiri dari 250 responden yang dipilih secara acak dari lima bank umum syariah terkemuka di Indonesia. Variabel yang dikumpulkan dalam kuesioner mencakup kemudahan penggunaan, keamanan, kepuasan nasabah, dan preferensi terhadap bank. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang pengaruh kepuasan terhadap preferensi nasabah dalam memilih bank syariah melalui mobile banking.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis data adalah Structural Equation Modeling (SEM), yang membantu menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. SEM adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antar variabel yang saling berinteraksi. Dengan menggunakan software AMOS, SEM dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel yang ada, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan nasabah, terhadap preferensi mereka terhadap bank syariah.

Salah satu aspek penting dalam penelitian ini adalah pemahaman tentang hubungan antara kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking dan preferensi mereka terhadap bank syariah. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan mobile banking memiliki dampak langsung terhadap loyalitas nasabah. Misalnya, penelitian oleh Deswanto (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap keamanan dan kemudahan transaksi melalui mobile banking berkontribusi besar terhadap loyalitas nasabah di bank syariah. Selain itu, penelitian oleh Suhartanto et al. (2019) menekankan bahwa kualitas aplikasi mobile banking, yang meliputi kemudahan penggunaan dan fitur yang ramah pengguna, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.

Penggunaan SEM dalam penelitian ini akan memberikan kontribusi penting untuk memahami pengaruh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan nasabah terhadap preferensi mereka untuk memilih bank umum syariah. Selain itu, penggunaan SEM memungkinkan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah secara langsung dan tidak langsung. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka, serta memperkuat loyalitas dan preferensi nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses dan navigasi dalam aplikasi mobile banking sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Fitur-fitur seperti antarmuka pengguna yang intuitif dan navigasi yang mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Penelitian oleh Suhartanto et al. (2019)

mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam adopsi mobile banking di bank syariah. Dalam penelitian tersebut, kemudahan penggunaan terbukti menjadi salah satu faktor utama yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan mobile banking, karena faktor ini membuat proses transaksi lebih cepat dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Saleh et al. (2022) juga mendukung pentingnya kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking di bank syariah. Mereka menemukan bahwa faktor kemudahan penggunaan, yang mencakup antarmuka aplikasi yang sederhana dan navigasi yang tidak membingungkan, memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengadopsi layanan mobile banking. Hasil ini menunjukkan bahwa bank syariah harus fokus pada desain aplikasi yang mudah digunakan dan memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi canggih.

Selain itu, penelitian oleh Rozie et al. (2023) menyoroti bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya mempengaruhi kepuasan, tetapi juga memiliki dampak jangka panjang terhadap loyalitas nasabah. Mereka menemukan bahwa nasabah yang merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan aplikasi mobile banking lebih cenderung untuk memilih bank syariah sebagai tempat utama mereka dalam melakukan transaksi finansial. Hal ini relevan dengan hasil penelitian oleh Sultana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan mobile banking.

Dari sudut pandang teknologi, Deswanto (2020) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan juga berhubungan erat dengan kualitas teknologi yang digunakan dalam aplikasi mobile banking. Aplikasi yang mudah digunakan, dengan respons cepat dan desain yang menarik, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah perlu terus melakukan inovasi untuk memastikan bahwa aplikasi mereka tidak hanya memenuhi standar fungsional, tetapi juga dapat memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan tanpa hambatan.

Kesimpulannya, kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking. Penekanan pada desain yang ramah pengguna dan kemudahan aksesibilitas akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan mobile banking untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Keamanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Keamanan dalam transaksi mobile banking merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi, seperti penggunaan sistem otentikasi dua faktor (two-factor authentication/2FA) dan enkripsi data, dapat meningkatkan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi. Fitur-fitur keamanan yang terjamin, seperti enkripsi data yang kuat dan penggunaan metode otentikasi yang

lebih kompleks, memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap potensi ancaman seperti pencurian identitas dan serangan siber. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Deswanto (2020), yang menyatakan bahwa nasabah lebih cenderung puas dengan layanan mobile banking yang menawarkan tingkat keamanan yang tinggi. Dalam konteks ini, keamanan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Islam et al. (2021) juga menunjukkan bahwa keamanan dalam layanan mobile banking sangat penting untuk memastikan kepuasan nasabah di Indonesia. Mereka menemukan bahwa dimensi keamanan yang mencakup otentikasi, enkripsi, dan perlindungan data pribadi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keamanan yang terjamin tidak hanya menciptakan rasa nyaman bagi nasabah, tetapi juga memperkuat citra bank sebagai lembaga yang dapat dipercaya. Dengan demikian, bank syariah perlu memastikan bahwa sistem keamanan mereka tidak hanya efektif dalam melindungi transaksi nasabah, tetapi juga dapat memberikan pengalaman yang aman dan menyenangkan dalam penggunaan aplikasi mobile banking mereka.

Selain itu, teknologi otentikasi dua faktor (2FA), yang biasanya menggunakan kombinasi antara kata sandi dan kode sekali pakai (One-Time Password/OTP), terbukti sangat efektif dalam meningkatkan tingkat keamanan mobile banking. Penelitian oleh Alzahrani (2018) menunjukkan bahwa penggunaan 2FA dalam mobile banking sangat penting untuk mencegah serangan siber, seperti pembajakan akun dan penipuan online. Dengan adanya lapisan keamanan tambahan ini, nasabah merasa lebih terlindungi dalam melakukan transaksi, terutama ketika mereka mengakses layanan perbankan melalui perangkat mobile yang rentan terhadap ancaman keamanan.

Sebagai tambahan, penelitian oleh Sultana et al. (2024) menyarankan agar bank syariah memperhatikan pentingnya sistem keamanan yang dapat mengatasi berbagai jenis serangan siber yang terus berkembang. Keamanan yang kuat, termasuk penggunaan OTP berbasis aplikasi atau perangkat keras, dapat membantu menjaga integritas transaksi nasabah dan mencegah peretasan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun otentikasi dua faktor adalah langkah yang signifikan, bank juga perlu berinovasi dalam mengintegrasikan sistem keamanan tambahan yang lebih canggih.

Secara keseluruhan, keamanan yang terjamin dalam transaksi mobile banking tidak hanya memberikan rasa aman kepada nasabah, tetapi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Oleh karena itu, penting bagi bank-bank syariah untuk terus mengembangkan dan memperbarui sistem keamanan mereka, dengan mengadopsi teknologi terbaru untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari potensi ancaman.

Peran Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Preferensi Bank

Kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi mereka untuk tetap menggunakan layanan bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin puas nasabah dengan layanan mobile banking, semakin besar kecenderungan mereka untuk memilih bank umum syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Thaker et al. (2019), yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking meningkatkan loyalitas dan preferensi

mereka terhadap bank syariah. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas layanan yang mendasar bagi kepuasan nasabah.

Kepuasan yang tinggi terhadap mobile banking tidak hanya meningkatkan preferensi nasabah terhadap bank syariah, tetapi juga meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan. Penelitian oleh Yusfiarto (2021) mendukung hal ini, yang menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking di bank syariah berhubungan langsung dengan peningkatan loyalitas mereka. Selain itu, kepuasan juga memperkuat hubungan emosional antara nasabah dan bank, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan yang ditawarkan. Hal ini mencerminkan pemahaman yang semakin berkembang tentang pentingnya kualitas pengalaman digital yang baik untuk menjaga loyalitas nasabah di sektor perbankan syariah (Muflih et al., 2024).

Lebih lanjut, penelitian oleh Muflih et al. (2024) mengungkapkan bahwa dimensi kepuasan seperti keandalan aplikasi, kecepatan transaksi, serta kemudahan akses menjadi faktor penentu utama yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan mobile banking di bank syariah. Mereka menemukan bahwa kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking secara langsung berhubungan dengan loyalitas, yang dapat mempengaruhi preferensi nasabah untuk beralih ke bank syariah jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa bank-bank syariah perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan mobile banking mereka untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Selain itu, penelitian oleh Shafique et al. (2023) juga mendalami peran kepuasan dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking. Mereka menemukan bahwa layanan yang memuaskan memberikan pengaruh yang kuat terhadap niat nasabah untuk tetap loyal terhadap bank syariah, terutama apabila layanan tersebut memenuhi harapan nasabah terkait kemudahan, keamanan, dan keberagaman fitur yang ditawarkan. Dengan demikian, untuk meningkatkan preferensi nasabah, bank-bank syariah harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan mobile banking mereka, termasuk dengan memperkenalkan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam meningkatkan preferensi mereka terhadap bank syariah melalui layanan mobile banking. Bank syariah yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan berpotensi untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka.

Implikasi Praktis untuk Pengembangan Layanan Mobile Banking

Untuk meningkatkan preferensi nasabah, bank-bank syariah harus fokus pada pengembangan layanan mobile banking yang memadukan kemudahan penggunaan, keamanan yang kuat, dan kualitas informasi yang tinggi. Kemudahan penggunaan, terutama dalam hal navigasi yang intuitif dan antarmuka yang ramah pengguna, memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah. Penelitian oleh Galih dan Setiawan (2024) menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas antarmuka pengguna dan menyederhanakan navigasi dapat memperkuat kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berpengaruh langsung terhadap

loyalitas dan preferensi nasabah terhadap bank syariah. Hal ini menunjukkan pentingnya desain aplikasi mobile banking yang tidak hanya memudahkan akses, tetapi juga cepat dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Selain itu, untuk menjaga keamanan yang kuat, bank-bank syariah perlu mengimplementasikan teknologi keamanan terbaru, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor (2FA), untuk memastikan bahwa transaksi nasabah aman dari ancaman siber. Penelitian oleh Sulaiman et al. (2024) menyarankan bahwa penguatan sistem keamanan dalam aplikasi mobile banking tidak hanya memberikan rasa aman, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Keamanan yang terjamin, bersama dengan kemudahan akses, merupakan kombinasi yang kuat yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat mereka lebih cenderung untuk tetap memilih bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

Selain pengembangan fitur-fitur teknis, penting bagi bank syariah untuk memberikan pelatihan yang memadai kepada nasabah mengenai cara menggunakan aplikasi mobile banking dengan benar. Penelitian oleh Rozie et al. (2023) menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan kepada nasabah tentang penggunaan aplikasi mobile banking dapat meningkatkan pemahaman nasabah tentang fitur-fitur yang tersedia dan mengurangi hambatan dalam adopsi teknologi. Dengan memastikan nasabah merasa nyaman dan teredukasi, bank syariah dapat meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi mobile banking dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Selain itu, bank-bank syariah juga perlu memastikan bahwa aplikasi mereka selalu diperbarui dengan fitur-fitur terbaru yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Penelitian oleh Islam et al. (2021) mengungkapkan bahwa aplikasi yang terbaru secara berkala, dengan penambahan fitur baru dan peningkatan fungsionalitas, berkontribusi pada kepuasan nasabah. Pembaruan aplikasi yang rutin tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga menunjukkan komitmen bank terhadap inovasi dan kebutuhan nasabah. Ini memberi sinyal bahwa bank syariah siap beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan terus meningkatkan pengalaman pengguna mereka.

Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, bank-bank syariah dapat menciptakan layanan mobile banking yang tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah tetapi juga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Peningkatan kualitas layanan mobile banking yang fokus pada kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas informasi yang tinggi akan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan dan preferensi nasabah terhadap bank syariah.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi mereka terhadap bank umum syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, dan kualitas layanan informasi. Oleh karena itu, bank umum syariah perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan preferensi mereka terhadap bank. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi bank-bank syariah untuk mengembangkan aplikasi mobile banking yang lebih user-friendly, aman, dan informatif guna meningkatkan loyalitas dan memperkuat posisi mereka di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alzahrani, A. (2018). Useable authentication mechanisms for secure online banking in Saudi Arabia. *International Journal of Information Technology & Software Engineering*, 3(1), 79-89. <https://doi.org/10.32628/CSEIT183712>
- Deswanto, V. (2020). Satisfaction of using mobile banking in Islamic banks: TTF and information quality perspective. *Journal of Financial Technology*, 7(1), 22-33. <https://doi.org/10.4108/eai.26-3-2019.2290688>
- Galih, M. D., & Setiawan, F. (2024). Optimizing Islamic bank customer satisfaction through mobile banking and internet banking services. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 45-59. <https://doi.org/10.46367/jps.v5i1.1791>
- Islam, K., Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *International Journal of Economics and Banking*, 7(1), 59-76. <https://doi.org/10.20885/JEKI.VOL7.ISS1.ART5>
- Muflih, M., Zen, M., Purbayati, R., & Kristianingsih, K. (2024). Customer loyalty to Islamic mobile banking: evaluating the roles of justice theory, religiosity, satisfaction and trust. *International Journal of Bank Marketing*, 42(2), 34-48. <https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2023-0187>
- Rozie, V., Sardiana, A., & Puspita, P. (2023). A short review of customer satisfaction on mobile banking service quality of Islamic banks. *Paradigma*, 20(1), 59-72. <https://doi.org/10.33558/paradigma.v20i1.5934>
- Saleh, I., Kadariah, S., & Dewi, I. P. (2022). Determinants of decisions to use Islamic bank mobile banking services. *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(2), 1-15. <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i2.6703>
- Shafique, S., Ghafoor, A., Saman, M., & Ali, M. (2023). How customers loyalty response to service quality, bank image and religious satisfaction?: An evidence from Islamic Banking. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/6/20220176>
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T., & Sundari, R. (2019). Mobile banking adoption in Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 10(3), 379-396. <https://doi.org/10.1108/jima-05-2019-0096>
- Sulaiman, H., Rianawati, D., & Wedadjati, R. S. (2024). The Role of Mobile Banking in Improving Service Efficiency to Customers in the Digital Era. *Data: Journal of Information Systems and Management*. <https://doi.org/10.61978/data.v2i3.285>
- Sultana, S., Maruf, A., & Jalil, M. A. (2024). An analysis of students' satisfaction on mobile banking service of Rocket: A case study on Islamic University. *Middle East Research Journal of Economics and Management*, 4(1), 55-68. <https://doi.org/10.36348/merjem.2024.v04i05.004>
- Thaker, M. A., Amin, F., Thas Thaker, H. M., & Pitchay, A. A. (2019). What keeps Islamic mobile banking customers loyal? *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 982-994. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2017-0090>

Yusfiarto, R. (2021). The relationship between m-banking service quality and loyalty: evidence in Indonesian Islamic Banking. *Asian Journal of Islamic Management*, 3(1), 22-37.
<https://doi.org/10.20885/ajim.vol3.iss1.art3>