



Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Jago Digital Bank* Terhadap *Customer Satisfaction* Menggunakan Model E-S-Qual dan E-RecS-Qual

**I Komang Pranadita Kusuma Jaya¹, Intan Sartika Eris Maghfiroh²,
Andi Reza Perdanakusuma³**

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Brawijaya

Email: pranaditakusuma@student.ub.ac.id¹, intansartika@ub.ac.id², andireza@ub.ac.id³

Abstrak

Kualitas layanan elektronik adalah aspek esensial untuk sustainabilitas bisnis bagi usaha yang menjadikan layanan elektronik sebagai fundamental operasional dan model bisnis utama, seperti bank digital sebab kualitas layanan menjadi faktor besar untuk mencapai *customer satisfaction* demi mempertahankan nasabah. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji kualitas layanan elektronik dan mengetahui pengaruhnya atas *customer satisfaction*. Kualitas layanan elektronik direpresentasikan melalui model E-S-Qual dan E-RecS-Qual sebagai variabel independen. Dilakukan survei kepada 100 nasabah Bank Jago sebagai representasi bank digital dengan kriteria generasi Z yang berdomisili di Pulau Jawa yang telah menggunakan aplikasi *Jago digital bank* selama minimal 1 bulan. Terungkap bahwa kualitas layanan elektronik memiliki hubungan positif dengan pengaruh signifikan secara parsial dan simultan atas *customer satisfaction* pada Bank Jago. Ditemukan juga hubungan yang kuat antara variabel E-S-Qual dan E-RecS-Qual dengan dampak sebesar 55,6% terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear yang menandakan jika kualitas layanan elektronik meningkat maka akan berpengaruh pada meningkatnya *customer satisfaction*, sebaliknya jika kualitas layanan elektronik menurun akan mempengaruhi penurunan *customer satisfaction*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik menjadi sangat krusial bagi penyedia jasa yang mengandalkan layanan elektronik seperti bank digital untuk mencapai tingkatan *customer satisfaction* yang baik.

Kata Kunci: Bank Digital; *Customer Satisfaction*; *E-Recovery Service Quality*; *E-Service Quality*; Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Quality of electronic services is an important aspect of business sustainability for enterprises that consider electronic services as their operational foundation and main business model, such as digital banks. The main reason is that service quality is vital to achieving customer satisfaction and retaining customers. Based on this phenomenon, a study was conducted to examine electronic service quality and understand its influence on customer satisfaction. Electronic service quality was represented through the E-S-Qual and E-RecS-Qual models as independent variables. A survey was conducted among 100 Bank Jago customers, representing a digital bank, with criteria as Generation Z who resided at Java Island and had been using the Jago digital banking application for at least one month. This study revealed that electronic service quality has a significant partial and simultaneous positive influence on Bank Jago's customer satisfaction. It was also found that the E-S-Qual and E-RecS-Qual had a strong link, accounting for 55.6% of the impact on customer satisfaction. This indicates a linear relationship, suggesting that an increase in electronic service quality leads to increased customer satisfaction, while a decrease in electronic service quality results in a decline in customer satisfaction. This finding indicates that improving electronic service quality is crucial for service providers, especially digital banks, to attain high customer satisfaction levels.

Keywords: *customer satisfaction; digital bank; e-recovery service quality; e-service quality; service quality*

A. PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat yang berubah akibat berkembangnya teknologi informasi secara masif berpengaruh pada para pelaku bisnis yang harus segera beradaptasi (Prasasti, 2022). Perbankan adalah salah satu bisnis yang juga beradaptasi dilihat melalui lahirnya bank digital yang disebabkan adanya berbagai kebutuhan dan permintaan dari konsumen terhadap layanan perbankan yang cepat dan fleksibel serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun (DJPB Kemenkeu, 2022). Bank digital adalah bank BHI (berbadan hukum Indonesia) yang kegiatan usahanya dilakukan melalui saluran eletronik, tanpa kantor fisik dan hanya terdiri dari kantor pusat atau kantor fisik terbatas (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Bank digital hadir dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai permintaan dengan mandiri secara lebih efisien serta efektif (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Karena bank digital memiliki pelayanan sebagai model bisnis utama, maka kualitas layanan adalah faktor yang berperan penting dalam upaya untuk memaksimalkan kepuasan nasabah dengan menyediakan berbagai fasilitas serta respon yang sesuai keinginan nasabah (Andriyani dan Ardianto, 2020). Maka dari itu, kualitas layanan akan selalu penting untuk ditingkatkan karena menjadi sumber penting demi bisa mendapat *customer satisfaction* (Kaniganat dan Chaipoopirutana, 2014)

Beberapa studi telah dilakukan untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Parasuraman (2005) melakukan penelitian untuk mengembangkan model untuk menguji kualitas layanan elektronik, yaitu model *Electronic Service Quality* (E-S-Qual) serta *Electronic Service Recovery Quality* (E-RecS-Qual) yang hingga saat ini masih relevan dan sering dijadikan rujukan pengukuran kualitas layanan elektronik. E-S-Qual memiliki empat dimensi, yaitu *efficiency* (dimensi yang bermanfaat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kecepatan penggunaan situs web), *fulfillment* (dimensi yang bermanfaat untuk mengevaluasi kualitas layanan situs web dalam hal ketersediaan barang dan pengiriman pesanan), *system availability* (dimensi yang bermanfaat dalam menaksir kemampuan sistem elektronik untuk berfungsi secara maksimal), dan *privacy* (dimensi yang berfungsi mengukur seberapa aman situs web mampu menjaga data yang dimiliki pelanggan) (Parasuraman, 2005). E-RecS-Qual memiliki tiga dimensi, yaitu *responsiveness* (dimensi yang mencakup penanganan masalah serta pemberian *feedback* melalui situs), *compensation* (dimensi yang mampu mengukur sejauh mana suatu situs

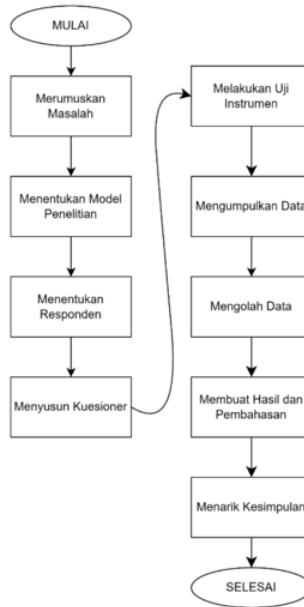
memberikan kompensasi terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh pelanggannya), dan *contact* (dimensi yang bertujuan untuk memperhitungkan ketersediaan bantuan melalui telepon atau kontak layanan secara daring) (Parasuraman, 2005). Terdapat juga penelitian oleh Yang dan Tsai (2014) untuk menerapkan model E-S-Qual serta E-RecS-Qual untuk menguji kualitas layanan serta pengaruhnya atas *satisfaction* dan *loyalty*. Studi tersebut juga merupakan studi yang hingga saat ini menjadi rujukan untuk pengujian kualitas layanan elektronik, terutama untuk mengetahui hubungannya atas *customer satisfaction*.

Untuk merespon atensi dan tren dari munculnya bank digital, dilakukan studi ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan atas *customer satisfaction* dengan menerapkan model E-S-Qual serta E-RecS-Qual pada generasi Z di Pulau Jawa sebagai nasabah Bank Jago. Bank Jago melalui aplikasi Jago *digital bank* menjadi bank digital terfavorit dan digunakan mayoritas masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 46% pada tahun 2022 (Angelia, 2022). Bank Jago juga menjadi representasi bank digital yang baik karena mencakup layanan perbankan digital yang direpresentasikan melalui fitur-fitur yang sudah sering ada di bank digital lain, bahkan memiliki fitur dan inovasi yang tidak dimiliki bank digital lain.

B. METODE

Studi ini adalah studi eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antarvariabel melalui pengujian hipotesis dan menjelaskan objek yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan tahapan-tahapan yang saling berkaitan seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.

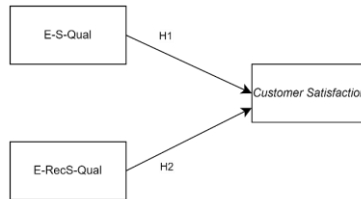


Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan latar belakang studi, identifikasi permasalahan, dan tujuan studi, beberapa hipotesis pada studi ini adalah sebagai berikut :

1. Ho1: Variabel E-S-Qual tidak berpengaruh secara signifikan pada variabel *customer satisfaction* pada aplikasi Jago.
2. Ha1: Variabel E-S-Qual berpengaruh secara signifikan pada variabel *customer satisfaction* pada aplikasi Jago.
3. Ho2: Variabel E-RecS-Qual tidak berpengaruh secara signifikan pada variabel *customer satisfaction* pada aplikasi Jago.
4. Ha2: Variabel E-RecS-Qual berpengaruh yang signifikan pada variabel *customer satisfaction* pada aplikasi Jago.

Model studi pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian

Populasi dari studi ini adalah nasabah Bank Jago di Pulau Jawa. Namun, jumlah pengguna aplikasi Jago di pulau Jawa tidak dapat diketahui secara pasti akibat keterbatasan informasi dari Bank Jago. Rumus Lemeshow cocok untuk diterapkan pada kasus seperti ini dengan komponen perhitungan berupa skor standar, proporsi maksimal estimasi, dan presisi absolut untuk menentukan jumlah sampel dan didapat hasil perhitungan jumlah sampel sebanyak 100 (Syaiful dan Bahar, 2020). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Beberapa kriteria penentuan sampel berdasarkan *purposive sampling* adalah generasi Z yang berdomisili di Pulau Jawa dan telah menggunakan layanan pada aplikasi Jago selama minimal 1 bulan. Pulau Jawa dipilih sebagai sampel karena infrastruktur dan adopsi teknologi yang lebih baik dibanding pulau lain. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey kuesioner yang telah melalui tahap *expert judgement* dan *pilot study*. Setelah pengumpulan data dilakukan, maka dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS untuk melakukan berbagai pengujian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pengujian Instrumen

a. *Expert Judgement*

Diperoleh nilai terendah pada seluruh instrmen sebesar 0,56. Karena indeks Aiken V dari keseluruhan instrumen studi sudah diatas 0,4, maka seluruh instrumen studi dinyatakan valid (Retnawati, 2016).

b. *Pilot Study*

Berdasarkan uji validitas pada *pilot study* didapat bahwa nilai r_{hitung} terendah adalah 0,322. Studi dinyatakan valid adalah nilai r_{hitung} berada di atas nilai r_{tabel} (0,312) (Sujarweni, 2015). Kemudian, untuk uji reliabilitas didapatkan nilai Cronbach's Alpha terendah dari seluruh instrumen adalah 0,612. Disimpulkan seluruh instrumen adalah reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,600 (Sujarweni, 2015). Oleh karena itu, instrumen penelitian pada kuesioner layak untuk digunakan pada tahap pengambilan data yang sesungguhnya.

2. Hasil Uji Missing Data dan Outlier

Berdasarkan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS, tidak ditemukan adanya *missing data*, sehingga bisa menghindari adanya anomiali data dan aman untuk diolah secara lanjut. Kemudian data diuji menggunakan grafik *boxplot* mengecek keberadaan data *outlier*. Hasilnya tidak ditemukannya data di luar dari grafik, sehingga bisa dinyatakan pada studi ini tidak didapatkan adanya data *outlier*. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa koefisien regresi konsisten, tidak bias, dan memiliki estimasi yang tepat (Ghozali, 2018).

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada studi ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan pengambilan keputusan untuk menyatakan bahwa data yang diuji berdistribusi normal dilihat dari nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2018). Setelah dilakukan pengujian, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,2 melalui variabel *unstandardized residual*. Disimpulkan model telah memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Suatu variabel terbebas dari gejala multikolinearitas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) $< 10,00$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ (Ghozali, 2018). Setelah dilakukan pengujian, didapatkan bahwa model terbebas dari gejala multikolinearitas karena memenuhi syarat pengambilan keputusan. Uraian lebih jelas terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF
E-S-Qual	0,675	1,481
E-RecS-Qual	0,675	1,481

c. Uji Heteroskedastisitas

Pada studi ini, uji heteroskedastisitas menerapkan uji Glesjer. Jika diperoleh nilai signifikansi $> 0,05$, maka model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas (Sujarweni, 2015). Dihasilkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dinyatakan model terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Untuk lebih jelasnya terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi
E-S-Qual	0,823
E-RecS-Qual	0,704

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana variabel berpengaruh satu sama lain (Sujarweni, 2015). Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n \quad (4)$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

a = nilai konstanta

b_n = koefisien regresi x_n

x_n = variabel independen

Berdasarkan pengujian yang dilakukan didapatkan model sebagai berikut:

$$\text{Customer satisfaction} = -2.169 + 0,123\text{E-S-Qual} + 0,80\text{E-RecS-Qual} \quad (5)$$

Model tersebut didapatkan berdasarkan hasil yang tertera pada tabel *coefficient* pada *software* SPSS yang akan diuraikan pada Gambar 3. Berdasarkan persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil dari skala *customer satisfaction* adalah -2,169 jika variabel E-S-Qual serta E-RecS-Qual memiliki nilai 0 atau tidak terjadi kenaikan. Nilai koefisien variabel E-S-Qual adalah positif sebesar 0,123 yang menunjukkan bahwa tingkat *customer satisfaction* meningkat sebesar 0,123 kali lipat dari sebelumnya untuk setiap satuan nilai yang ditambahkan pada variabel tersebut. Kemudian, pada variabel E-RecS-Qual memiliki koefisien

positif sebesar 0,080 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,080 kali lipat dari sebelumnya untuk setiap satuan nilai yang ditambahkan pada variabel tersebut. Hasil uji ini menunjukkan bahwa dalam studi kasus Bank Jago, peningkatan indeks kualitas layanan elektronik selaras dengan meningkatnya indeks *customer satisfaction*.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.169	1.323		-1.640	.104		
	ESQUAL	.123	.016	.640	7.858	.000	.675	1.481
	ERECQUAL	.080	.038	.172	2.110	.037	.675	1.481

a. Dependent Variable: CUST_SAT

Gambar 3. Uji Regresi Linear Berganda

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis karena uji T bisa mengungkap pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada model regresi. Berdasarkan total responden sebanyak 100, T_{hitung} akan dibandingkan dengan T_{tabel} dengan signifikansi sebesar 0,05, serta uji dua sisi berumus $df = n - k - 1$, maka didapatkan $df = 100 - 2 - 1$ sebesar 97, dimana k merupakan jumlah variabel bebas dan n adalah jumlah sampel. Disimpulkan nilai T_{tabel} pada model untuk df (0,025;97) yang diterapkan senilai 1,985. Setelah pengujian dilakukan, didapatkan nilai T_{hitung} pada E-S-Qual terhadap *customer satisfaction* serta variabel E-RecS-Qual terhadap *customer satisfaction* lebih besar dibanding nilai T_{tabel} . Selain itu, nilai signifikansi pada variabel E-S-Qual terhadap *customer satisfaction* serta E-RecS-Qual terhadap *customer satisfaction* lebih kecil dibanding

0,05. Ho ditolak apabila $-T_{hitung} < -T_{tabel}$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau besar nilai signifikansi $< 0,05$ (Priyatno, 2016). Berdasarkan dasar pengambilan keputusan, kedua Ho ditolak sehingga ditetapkan kedua Ha diterima. Hipotesis yang diterima tersebut adalah variabel E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi Jago (Ha1). Kemudian variabel E-RecS-Qual memiliki pengaruh signifikan *customer satisfaction* pada aplikasi Jago (Ha2). Hasil uji signifikansi parsial diuraikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig	Keterangan
E-S-Qual	Customer	7,858	1,985	0,000	Signifikan
E-RecS-Qual	Satisfaction	2,110		0,037	Signifikan

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui dampak variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Pengujian diterapkan pada E-S-Qual serta E-RecS-Qual terhadap *customer satisfaction*. Dengan total responden sebanyak 100, maka skor F_{tabel} adalah 3,939. Setelah dilakukan pengujian, diperoleh E-S-Qual serta E-RecS-Qual secara bersamaan memperoleh skor F_{hitung} yang lebih besar dibanding F_{tabel} serta nilai signifikansi tidak mencapai 0,05. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak (Priyatno, 2016). Disimpulkan bahwa E-S-Qual serta E-RecS-Qual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil uji signifikansi simultan diuraikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig	Keterangan
Regression	211,059	2	105,530	61,971	3,939	0,000	Signifikan
Residual	165,181	97	1,703				
Total	376,240	99					

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan pengujian, didapatkan nilai *adjusted R²* sebesar 0,556 yang menunjukkan variabel E-S-Qual serta E-RecS-Qual memiliki dampak dengan besaran 55.6% terhadap variabel *customer satisfaction*. Hal tersebut berarti E-S-Qual dan E-RecS-Qual sebagai representasi dari kualitas layanan elektronik memiliki besaran proporsi lebih dari sebagian dari keseluruhan faktor yang berdampak pada *customer satisfaction*. Hasil uji koefisien determinasi diuraikan pada Gambar 4.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 ^a	.565	.556	1.299	2.111

a. Predictors: (Constant), ERECSQUAL, ESQUAL
 b. Dependent Variable: CUST_SAT

Gambar 4. Uji Koefisien Determinasi

7. Hasil Uji Korelasi Pearson

Uji korelasi Pearson dilakukan dengan tujuan mendapatkan informasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui tingkat keeratannya. Berdasarkan hasil uji, didapatkan bahwa kedua variabel memiliki nilai r yang berada pada rentang $0,50 < r < 0,75$. Dinyatakan kedua variabel independen dan variabel dependen memiliki korelasi kuat (Sarwono, 2009). Hasil pengujian korelasi Pearson diuraikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pearson

No	Variabel Independen	Variabel Dependen	Korelasi (r)
1	E-S-Qual	<i>Customer</i>	0,738
2	E-RecS-Qual	<i>Satisfaction</i>	0,537

D. PENUTUP

Simpulan dan Saran

Variabel E-S-Qual dan E-RecS-Qual merupakan representasi dari kualitas layanan elektronik. Didapatkan hasil variabel E-S-Qual berpengaruh signifikan secara positif sebesar 0,123 dengan korelasi kuat sebesar 0,738 atas variabel *customer satisfaction* pada aplikasi Jago. Selain itu, E-S-Qual berpengaruh signifikan secara positif sebesar 0,080 dengan korelasi kuat sebesar 0,537 atas *customer satisfaction* pada aplikasi Jago. Tidak hanya berpengaruh secara parsial, variabel E-S-Qual serta E-RecS-Qual berpengaruh signifikan secara simultan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat E-S-Qual serta E-RecS-Qual yang lebih tinggi berkorelasi secara linear dengan kepuasan pengguna aplikasi Jago, baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh tersebut direpresentasikan dari perasaan pengguna terhadap suatu fitur serta pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu fitur sebagai bentuk layanan perbankan dari Bank Jago. Variabel E-S-Qual serta E-RecS-Qual mampu menjelaskan variabel dependen *customer satisfaction* sebesar 55,6%. Sementara itu, 44,4% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak termasuk dalam studi ini. Studi-studi sebelumnya yang menjadi rujukan menemukan bahwa kualitas layanan elektronik menjadi faktor yang memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Temuan tersebut selaras dengan hasil dari studi ini yang menunjukkan bahwa

kualitas layanan elektronik mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* bahkan dengan besar proporsi lebih dari setengah dari keseluruhan faktor yang mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* berdasarkan uji koefisien determinasi, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi bank digital, khususnya Bank Jago untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi agar bisa mencapai *customer satisfaction* yang baik.

Studi selanjutnya dapat dilakukan dengan menambahkan variabel lain yang belum dimasukkan pada studi ini agar bisa menjelaskan faktor lain yang bisa mempengaruhi *customer satisfaction*, seperti estetika dari *user interface* dan kesesuaian reputasi dengan kenyataan. Pengambilan populasi serta teknik *sampling* juga bisa dikembangkan pada studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction). *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133 - 140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Angelia, D (2022). *10 Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Goodstats. [Online]. Available: <https://goodstats.id/article/10-bank-digital-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-tahun-2022-HINLw>
- Budiaji, W. (2018). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Ilmu Pertanian dan Perikanan*. Vol. 1. No. 2. pp. 127-133, 2013.
- DJPB Kemenkeu. (2022). *Digital Banking*. [Online]. Available: <https://djp.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html>
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas

- Diponegoro, [Online]. Available: http://slims.umn.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19545
- Kaniganat T., and Chaipoopirutana, S. (2014). A Study of Factors Influencing Customer Satisfaction: An Implementation on Thai Postal Service, Bangkok Area. *ICEHM (International Centre of Economics, Humanities and Management)*. pp. 60–64.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*. [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3). 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prasasti, D. *Menkominfo: Industri Hiburan Harus Beradaptasi dengan Teknologi Digital*. Liputan6. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4877680/menkominfo-industri-hiburanharus-beradaptasi-dengan-teknologi-digital>
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media
- Retnawati, H. (2016). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta, Indonesia: Parama Publishing.
- Sarwono, J. (2009). *Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta, Indonesia: CV. Andi Offset.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta. Indonesia: Pustaka Baru Press.
- Syaiful, I., and Bahar, R. (2017). Peran Spiritualitas dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Hidup pada Wirausahawan Muda. *Humanitas*, Vol. 13. No. 2. pp. 122.
- Yang, H., and Tsai, S. (2014). General E-S-QUAL Scales Applied To Websites Satisfaction and Loyalty Model. *Communications of the IIMA*. Vol. 7. No. 2. DOI: 10.58729/1941-6687.1040.