



Pengaruh Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi Pada Generasi Milenial Di Kota Jambi

Hikmatul Fadilah¹, Nurlia FusFita², Ogi Saputra³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

*Corresponding author, email; hikmatulf782@gmail.com ; nurliafusfita@uinjambi.ac.id ; ogisaputra0111@uinjambi.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2025

Revised Juni 2025

Accepted Juni 2025

Available online

<http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE>

Keywords:

Security, Trust, Service Quality, Satisfaction, Mobile Banking, Millennial Generation

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of security, trust, and service quality on the satisfaction of using Bank 9 Jambi mobile banking among the millennial generation in Jambi City. This research is quantitative. The population in this study is the millennial generation who use Bank 9 Jambi mobile banking at the Main Branch Office in Jambi City. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. Furthermore, the data testing techniques used in this study are validity and reliability tests, R-square test, and hypothesis testing through bootstrapping using SmartPLS 4.0 software. The results of the study indicate that security, trust, and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. Therefore, it is suggested that Bank 9 Jambi continue to improve its security system, maintain customer trust through transparency and fast response, and improve service quality such as application features and transaction convenience to increase the satisfaction of mobile banking users.

Turabian style in citing this article: [citation Heading]

Pengaruh Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi Pada Generasi Milenial Di Kota Jambi
Journal of Sharia Economics 8, No. 1 Agustus: 2026

2025 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam sektor perbankan di Indonesia, dari fungsi tradisional sebagai tempat penyimpanan dana menjadi penyedia layanan keuangan yang cepat, aman, dan praktis melalui internet dan perangkat seluler. Transformasi ini tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga membentuk perilaku serta ekspektasi nasabah, terutama generasi muda. Secara kelembagaan, perbankan memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998, sehingga dituntut untuk menjaga keamanan dana, stabilitas

operasional, dan kualitas layanan guna mempertahankan kepercayaan nasabah dan daya saing.

Generasi milenial, yang lahir sekitar tahun 1980–1994, menjadi kelompok yang paling aktif dalam memanfaatkan layanan digital perbankan. Mereka memiliki karakteristik dekat dengan teknologi, terbiasa menggunakan transaksi non-tunai, aktif di media sosial, serta adaptif terhadap perubahan. Hal ini membuat pola perilaku mereka berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Menanggapi kebutuhan tersebut, perbankan menghadirkan inovasi layanan berbasis aplikasi seperti mobile banking yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus ke kantor cabang atau ATM. Layanan ini dinilai praktis, efisien, dan aman. Seiring dengan percepatan digitalisasi sektor keuangan, penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia terus meningkat. Diproyeksikan pada tahun 2026, pengguna digital banking mencapai sekitar 39% dari total populasi atau sekitar 75 juta pengguna aktif, yang mencerminkan tingginya penetrasi internet dan penggunaan smartphone di masyarakat.

Dalam mobile banking, kepercayaan (amanah) menjadi dasar bank untuk menjaga keamanan data, menyajikan informasi akurat, dan memberikan layanan transparan. Semua aktivitas perbankan harus mengikuti nilai Islam, yaitu amanah, adil, dan bertanggung jawab, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas. Dalam QS. Al-Hasyr ayat 18:

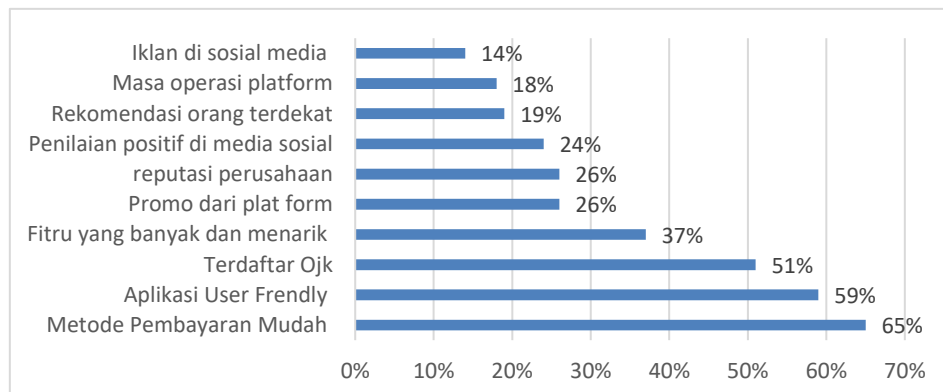
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِإِعَادٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan” (Q.S. Al-Hasyr [59] :18).

Dalam perspektif Islam, pengelolaan keuangan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral dan spiritual dalam mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan ajaran QS. Al-Hasyr ayat 18 yang menekankan pentingnya perencanaan dan kehati-hatian dalam mengelola harta. Nilai tersebut relevan dengan penggunaan layanan keuangan modern seperti mobile banking, yang menuntut adanya kepercayaan serta kualitas layanan agar dapat memberikan manfaat optimal bagi pengguna. Oleh karena itu, layanan mobile banking pada Bank 9 Jambi perlu didukung oleh aspek keamanan, kepercayaan, dan pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Penggunaan mobile banking meningkat seiring peralihan ke sistem keuangan digital. Layanan ini dipilih karena mempermudah dan mempercepat transaksi, serta memungkinkan pengelolaan keuangan secara fleksibel, sehingga lebih praktis dan efisien dibandingkan layanan konvensional. Alasan tersebut dapat dijelaskan melalui diagram berikut.

Gambar 1.1 Alasan menggunakan Mobile Banking 2025



Sumber: Jakpat dan Otoritas Jasa Keuangan 2025

Hasil survei Jakpat pada 21–27 Mei 2025 terhadap 2.041 responden menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia lebih mengutamakan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam memilih mobile banking. Pertimbangan utama meliputi kemudahan metode pembayaran (65%), aplikasi yang user friendly (59%), serta legalitas dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (51%). Faktor lain seperti fitur, promo, reputasi, dan iklan memiliki pengaruh lebih kecil, sehingga pilihan nasabah lebih didasarkan pada fungsi dan keamanan dibandingkan promosi.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja bank dalam pemasaran jasa. Menurut Kotler, kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja layanan dengan harapan nasabah; jika layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka nasabah akan merasa puas.

Secara teoritis, kepuasan dipengaruhi oleh kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan. Kepercayaan berperan dalam membangun hubungan jangka panjang, sedangkan keamanan berkaitan dengan perlindungan data dan transaksi dari risiko kejahatan siber, khususnya dalam penggunaan mobile banking. Semakin tinggi tingkat kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Kualitas layanan menurut Parasuraman meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif akan meningkatkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menurunkannya.

Perkembangan layanan perbankan digital seperti mobile banking dan ATM mendorong kemudahan transaksi yang cepat dan real time, namun gangguan sistem masih menjadi kendala yang dapat mengurangi kenyamanan nasabah. Oleh karena itu, Bank 9 Jambi sebagai bank pembangunan daerah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan bank nasional dan menjaga kepercayaan masyarakat. Bank ini didirikan pada 12 Februari 1959

sebagai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi, mulai beroperasi sebagai bank umum sejak 1993, dan resmi menjadi perseroan terbatas pada 22 November 2007 guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan. Kualitas layanan meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses transaksi, serta kemampuan layanan pelanggan dalam menangani keluhan nasabah. Permasalahan pada aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi mutu layanan mobile banking Bank 9 Jambi.

Ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking Bank 9 Jambi masih sering mengalami gangguan, seperti kesulitan login, transaksi gagal meskipun saldo terpotong, serta proses pengembalian dana yang lambat. Kondisi ini menurunkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah serta berpotensi merusak citra bank.

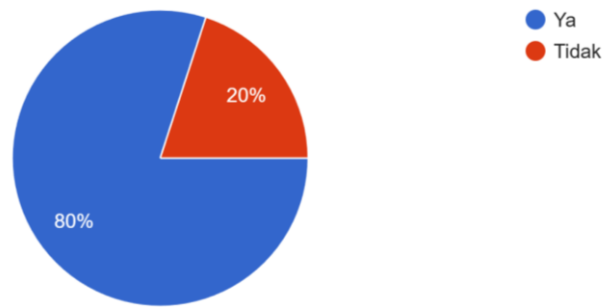
Permasalahan semakin serius dengan terjadinya gangguan sistem sejak 3 Desember 2025 yang menyebabkan layanan mobile banking dan ATM tidak berfungsi secara optimal selama hampir tiga hari. Hal ini menghambat berbagai transaksi masyarakat, termasuk pembayaran gaji pegawai pemerintah daerah yang bergantung pada Bank 9 Jambi. Kurangnya transparansi, lambatnya pemulihan, dan minimnya respons otoritas turut memperburuk kepercayaan publik.

Gangguan berlanjut pada Februari 2026 ketika terjadi kasus hilangnya saldo nasabah secara misterius dengan kerugian antara Rp17 juta hingga Rp24 juta per nasabah. Tercatat lebih dari 6.000 nasabah terdampak dengan total kerugian sekitar Rp143 miliar akibat dugaan pembobolan sistem layanan digital. Hingga kini kasus masih dalam penyelidikan dan berdampak pada terganggunya layanan ATM, CRM, dan mobile banking.

Sampai Mei 2026, layanan mobile banking Bank 9 Jambi masih belum sepenuhnya stabil. Gangguan sistem, respons layanan yang lambat, serta pengalaman penggunaan aplikasi yang kurang nyaman menyebabkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking Bank 9 Jambi cenderung menurun.

Hal ini diperkuat oleh hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap 30 nasabah Bank 9 Jambi melalui kuesioner Google Form. Hasil survei menunjukkan masih banyak responden memberikan penilaian kurang baik terhadap keamanan, kualitas informasi, dan kepuasan layanan mobile banking Bank 9 Jambi.

Gambar 1.3 Pra-Survey Kepemilikan Bank 9 Jambi



Sumber: Data Pra Survey Google Form, 2026 (Diolah Peneliti)

Hasil pra-survei memperlihatkan bahwa sebagian besar nasabah Bank 9 Jambi sudah menggunakan layanan Mobile Banking. Dari 30 responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 24 orang (80%) menyatakan telah memakai aplikasi Mobile Banking Bank 9 Jambi, sedangkan 6 orang (20%) belum menggunakannya. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan digital di kalangan nasabah Bank 9 Jambi cukup tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa nasabah mulai menyadari kemudahan dan manfaat transaksi perbankan melalui aplikasi digital. Tingginya penggunaan mobile banking di kalangan nasabah Bank 9 Jambi menunjukkan meningkatnya minat terhadap layanan digital.

Berdasarkan penelitian Siti Hajar dkk., kepercayaan dan kualitas pelayanan terbukti meningkatkan kepuasan nasabah karena membuat nasabah merasa aman, nyaman, dan terbantu. Namun, penelitian Arda yusuf Munggaran dkk. pada nasabah Bank menunjukkan bahwa kepercayaan saja tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan tetap berpengaruh kuat. Sementara itu, penelitian Wulan Suci dkk menemukan bahwa pada mobile banking, keamanan menjadi faktor paling penting dalam meningkatkan kepuasan. Artinya, semakin aman dan mudah layanan digunakan, semakin puas nasabah.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap layanan yang aman, cepat, dan andal dengan kenyataan yang mereka rasakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah Bank 9 Jambi.

B. Landasan Teori

1. Expectation Confirmation Theory (ECT)

Expectation Confirmation Theory (ECT) merupakan teori yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menggunakan suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan. Teori ini menekankan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan layanan.

Dalam ECT terdapat beberapa konsep utama, yaitu expectation (harapan),

perceived performance (kinerja yang dirasakan), confirmation (konfirmasi), dan satisfaction (kepuasan). Harapan merupakan keyakinan awal pengguna terhadap kualitas layanan sebelum digunakan, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah pengalaman nyata setelah penggunaan.

Dikaitkan dengan Expectation Confirmation Theory (ECT) dari Richard L. Oliver, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan memengaruhi kinerja yang dirasakan pengguna. Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, maka timbul ketidakpuasan.

2. Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behaviour (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen untuk menjelaskan perilaku manusia yang direncanakan. Teori ini menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (intention), yang terbentuk dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. TPB merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang sebelumnya hanya mencakup sikap dan norma subjektif, kemudian disempurnakan dengan penambahan faktor kontrol perilaku yang dirasakan. Dalam konteks penelitian, TPB digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan layanan. Keamanan dan kepercayaan membentuk sikap positif, sedangkan kualitas layanan meningkatkan persepsi kontrol perilaku. Kombinasi faktor-faktor tersebut memperkuat niat penggunaan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna.

3. Keamanan (Security)

Keamanan sistem informasi merupakan upaya untuk melindungi sistem dan data dari akses, penggunaan, pengungkapan, perubahan, maupun perusakan yang tidak sah. Tujuan utamanya adalah menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi agar tetap akurat, utuh, serta hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Ancaman keamanan, menurut Ravi Kalakota dan Andrew B. Whinston, mencakup berbagai risiko seperti peretasan, kebocoran, perubahan, dan penyalahgunaan data yang dapat merusak sistem dan jaringan. Oleh karena itu, sistem informasi memerlukan perlindungan yang memadai untuk mengantisipasi berbagai potensi ancaman. Menurut Hua, keamanan juga diartikan sebagai kemampuan sistem dalam melindungi diri dari ancaman, termasuk menjaga informasi pribadi dan data transaksi dalam layanan online seperti mobile banking.

Dalam hal ini, kontrol keamanan yang dirasakan menjadi penting, yaitu keyakinan pengguna bahwa sistem aman dan mampu melindungi data mereka. Konsep keamanan sistem informasi berkaitan erat dengan keamanan siber (cybersecurity), yang mencakup perlindungan menyeluruh terhadap sistem, jaringan, aplikasi, dan data dari serangan digital. Selain menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan, keamanan siber juga menekankan aspek keaslian identitas, akuntabilitas, nonpenyangkalan, serta keandalan sistem agar aktivitas digital dapat berlangsung secara aman dan terpercaya.

4. Kepercayaan (trust)

Menurut Philip Kotler, kepercayaan merupakan keyakinan individu terhadap suatu produk, layanan, atau lembaga yang terbentuk melalui pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang diterima secara berulang. Ketika seseorang memperoleh pengalaman yang positif dan informasi yang konsisten, rasa ragu akan berkurang sehingga muncul keyakinan untuk menggunakan atau berinteraksi dengan layanan tersebut.

Sejalan dengan itu, Robert M. Morgan dan Shelby D. Hunt menjelaskan bahwa kepercayaan berkaitan dengan persepsi terhadap reliabilitas dan integritas pihak yang terlibat dalam suatu hubungan pertukaran. Artinya, individu percaya bahwa pihak lain akan bertindak jujur, konsisten, dan dapat diandalkan dalam memenuhi janji. Kepercayaan ini membangun rasa nyaman serta memperkuat hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna.

Selain itu, Featherman dan Pavlou menegaskan bahwa kepercayaan mampu menurunkan risiko yang dirasakan, terutama pada layanan berbasis teknologi. Semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki pengguna, semakin kecil kekhawatiran terhadap kemungkinan kerugian, sehingga mereka lebih bersedia memanfaatkan layanan tersebut. Dengan demikian, kepercayaan berperan sebagai faktor penting yang memengaruhi persepsi risiko sekaligus keputusan penggunaan suatu layanan secara umum.

5. Kepuasan (Cusmoter Satisfafaction)

Kepuasan merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan atau produk. Secara etimologis, kepuasan berasal dari kata Latin satis (cukup) dan facio (melakukan), yang berarti mencapai kondisi yang dianggap memadai.

Menurut Kotler, kepuasan adalah respon emosional berupa perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja dengan harapan; jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pengguna. Dalam konteks layanan pembayaran digital, kepuasan tercapai apabila transaksi berjalan cepat, mudah, aman, murah, dan nyaman sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Selain itu, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman transaksi, emosi, serta

harapan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga psikologis. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kepuasan akan terbentuk.

Menurut Kotler dan Keller, pelanggan yang puas cenderung menjadi loyal, terus menggunakan layanan, mencoba fitur baru, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan minat penggunaan, perpindahan ke layanan lain, dan berkurangnya keuntungan perusahaan.

6. Kualitas layanan (Service Quality)

Konsep kualitas ditentukan oleh sudut pandang dalam menetapkan standar penilaian, tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, sumber daya manusia, layanan, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Penerapan kualitas yang baik juga dapat mengurangi biaya karena meminimalkan kesalahan atau kegagalan sejak awal. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan adalah aktivitas pelayanan, baik berwujud maupun tidak, yang diberikan kepada konsumen, dan dinilai berdasarkan kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Sementara itu, Gronroos menjelaskan bahwa kualitas layanan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan, yang mencakup dua aspek, yaitu hasil layanan (technical outcome) dan proses penyampaian layanan (process). Selain itu, menurut Fandy Tjiptono, kepuasan konsumen merupakan evaluasi pengalaman terhadap produk atau layanan, yang ditentukan oleh perbandingan antara apa yang diterima dengan harapan konsumen.

7. Mobile banking

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, mobile banking adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui ponsel atau smartphone. Layanan ini dapat diakses melalui beberapa media, seperti menu pada kartu SIM (Subscriber Identity Module), layanan USSD (Unstructured Supplementary Service Data), maupun aplikasi perbankan yang diunduh dan dipasang langsung pada perangkat pengguna. Dibandingkan SMS banking, mobile banking lebih praktis karena tidak perlu mengetik format pesan, sehingga transaksi menjadi lebih cepat dan mudah.

8. Generasi Milenial

Menurut William Strauss dan Neil Howe, generasi milenial adalah kelompok generasi yang terbentuk karena adanya perubahan dan perkembangan lingkungan sosial yang berlangsung dengan cepat. Generasi ini sering disebut juga sebagai generasi Y, yaitu kelompok yang lahir sekitar tahun 1980 hingga 2004. Generasi milenial tumbuh pada masa perkembangan teknologi dan informasi yang pesat sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya, dan setelah generasi ini muncul generasi berikutnya yaitu generasi Z.

Generasi milenial tumbuh di masa pesatnya perkembangan teknologi saat komputer dan internet mulai mudah diakses. Mereka sudah cukup dewasa saat internet berkembang, sehingga tetap memiliki nilai sosial dari orang tua dan

dikenal mampu bekerja sama dengan baik dalam tim. Istilah generasi milenial digunakan untuk menggambarkan kelompok generasi yang tumbuh pada masa perkembangan internet dan teknologi komunikasi yang pesat. Generasi ini sangat akrab dengan penggunaan teknologi seperti email, pesan singkat, layanan pesan instan, dan media sosial.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif mengolah data dalam bentuk angka agar dapat dihitung dan dianalisis secara statistik. Metode deskriptif asosiatif jenis penelitian yang tidak hanya menggambarkan suatu fenomena, tetapi juga menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel. Melalui pendekatan ini, peneliti menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking Bank 9 Jambi pada Generasi milenial di Kota Jambi, sehingga hasilnya lebih objektif, terukur, dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono, non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Responden dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Penelitian ini menggunakan purposive sampling, teknik pengambilan sampel yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan pada tujuan (purposive) dan pertimbangan (judgement) tertentu. Metode analisis deskriptif adalah metode analisis yang isi untuk menggambarkan persepsi responden terhadap keamanan, kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan. Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai variabel keamanan, kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan dengan responden penelitian sebanyak 96 orang. Untuk mengelompokkan skor (nilai) dari setiap variabel penelitian menggunakan lima kotak kriteria yakni sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi. Rumus kategorisasi skor yang digunakan sebagai berikut:

$$RS = n \frac{m - n}{m}$$

Keterangan :

n = jumlah

RS = rentang skala

m = data tertinggi dalam kelas interval = 5

Maka dari itu, panjang kelas interval bagi tiap variabel penelitian ialah:

$$RS = 96 \frac{5 - 1}{5} = 77$$

Metode kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini agar memberikan dampak dari variabel Pengaruh Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial Di Kota Jambi. Metode analisis SEM (Modeling Equation Structural) diterapkan dalam penelitian ini. Pendekatan PLS (Partial Least Square) juga digunakan, dan software Smart PLS versi 4.1.0 digunakan untuk mengolah data yang telah didapat serta skala ordinal yang digunakan dalam kuesioner.

Secara konsep, SEM-PLS (Structural Equation Modeling–Partial Least Squares) digunakan untuk menganalisis dua bagian model secara bersamaan, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran (outer model) berfungsi menjelaskan keterkaitan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang mengukurnya. Sementara itu, model struktural (inner model) menggambarkan hubungan atau pengaruh antar variabel laten dalam penelitian. Tujuan utama penggunaan SEM-PLS bukan hanya untuk melihat apakah model sesuai atau tidak, tetapi lebih menekankan pada kemampuan model dalam memprediksi serta menjelaskan hubungan antar variabel secara lebih praktis dan akurat

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Jambi merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Provinsi Jambi yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Adiputra Parlindungan No.6 tanggal 12 Februari 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang kemudian disempurnakan melalui Akte Notaris Habro Poerwanto No.70 tanggal 12 Oktober 1959 dan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. J.A/5/115/8 tanggal 6 November 1959 dimuat pada Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.110.104 tanggal 29 Desember 1959.

Terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah maka seluruh Bank Pembangunan Daerah di setiap provinsi di Indonesia wajib menyesuaikan ketentuan pendiriannya. Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Jambi No.3 Tahun 1963 dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri No.9/32/127-164 tanggal 25 September 1964, PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi menjadi Bank Pembangunan Daerah Jambi dengan

spesifikasi kegiatannya sebagai Bank Pembangunan Daerah sesuai dengan aturan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 1962.

Hadirnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, diwajibkan seluruh bank komersial untuk menyesuaikan kembali ketentuan pendiriannya. Melalui Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Jambi No. 13 Tahun 1992 tanggal 30 November 1992 dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri No.548.25-25-434 tanggal 23 Maret 1993, Bank Pembangunan Daerah Jambi diatur kembali untuk menyesuaikan kegiatannya sesuai ketentuan Undang-Undang tentang Perbankan sebagai Bank Umum.

Sejak tanggal 22 November 2007, Bank Pembangunan Daerah Jambi berubah status menjadi Perseroan Terbatas (PT.) Bank Pembangunan Daerah Jambi disebut Bank Jambi, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jambi No. 2 Tahun 2006 dan berdasarkan Akta Notaris Robert Faisal, SH. No.1 tanggal 1 Februari 2007. Kemudian disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat No. W20-00061 HT.01.01-TH.2007 dan diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 55 tanggal 10 Juli 2007 serta Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.9/59/KEP.GBI/2007 tanggal 13 November 2007.

Bidang usaha Bank Jambi meliputi seluruh kegiatan bank umum, termasuk sebagai Pemegang Kas Daerah yang berfungsi melaksanakan dan mengelola penyimpanan, penerimaan dan pengeluaran Kas Daerah serta mengutamakan pembiayaan bidang proyek Pembangunan Daerah. Corporate identity, merupakan identitas dan jati diri korporat. Corporate identity berfungsi sebagai penanda eksistensi korporat dalam setiap aktivitas bisnisnya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan peneliti. Sampel penelitian terdiri dari nasabah pengguna Mobile Banking Bank 9 Jambi berusia 30-39 tahun yang termasuk kelompok Generasi Milenial. Di samping itu, karakteristik responden juga mencakup aspek jenis kelamin, usia, serta intensitas penggunaan aplikasi Mobile Banking Bank 9 Jambi.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data berdasarkan jawaban responden pada setiap indikator. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui

kondisi dan tingkat masing-masing variabel serta memberikan gambaran umum mengenai variabel yang diteliti. Validitas konvergen diukur di SmartPLS 4.0. Suatu indikator dikatakan valid secara konvergen apabila loading factor-nya $> 0,70$. Dalam penelitian ini tahap awal uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai Outer Loading. Menurut Ghazali dan Laten dalam penelitian indikator dengan nilai loading faktor $> 0,7$ dinyatakan valid dan memiliki korelasi yang tinggi dengan konstruk yang diukur. Oleh karena itu, dalam penelitian ini indikator dengan nilai loading faktor $< 0,7$ memiliki tingkat validasi yang rendah sehingga indikator variabel tersebut perlu dieliminasi atau dihapus dari model.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari nilai uji hipotesis kemudian diperoleh hasil variabel Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Berikut ini merupakan pembahasan dari hasil analisis yang diuji menggunakan Smart PLS 4.1.0:

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi

Hasil penelitian menggambarkan bahwa keamanan (X1) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $4,434 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Maka dari itu, hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa keterlibatan keamanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking bank 9 jambi di kota jambi.

Berdasarkan analisis deskriptif yang ada dalam tabel 4.5, menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel keamanan masuk dalam kategori tinggi, dengan kisaran nilai 22 antara 367 hingga 389.

Keamanan yang memadai dari Bank 9 Jambi memungkinkan nasabah merasa tenang dan terlindungi dalam bertransaksi. Hal ini mencakup jaminan kerahasiaan data, sistem verifikasi yang aman, serta kepastian bahwa data transaksi tidak dapat diubah oleh pihak lain. Penelitian ini mengungkapkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang

dirasakan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan sistem keamanan layanan agar dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang menjelaskan bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap keamanan mobile banking, semakin besar keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Rasa aman dalam bertransaksi membuat nasabah lebih yakin dan nyaman. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika keamanan yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah. Semakin baik sistem keamanan Bank 9 Jambi dalam melindungi data dan transaksi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh rizki amalia dan urwatul wusto yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Lebih lanjut studi yang dilakukan oleh siti nur khodijah dkk, menjelaskan bahwa nasabah dengan persepsi keamanan yang tinggi lebih cenderung memilih menggunakan layanan digital banking dan produk bank yang memerlukan transaksi online seperti mobile banking, transfer, pembayaran, dan investasi. Hal ini terjadi karena nasabah merasa terlindungi oleh sistem keamanan bank seperti enkripsi data, OTP, dan jaminan perlindungan dari fraud.

Senada dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Suhendri apriansyah menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah terhadap Bank 9 Jambi KC Utama maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Nasabah yang merasa aman akan memiliki evaluasi positif terhadap layanan bank dan cenderung memberikan penilaian puas terhadap kinerja bank.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kepercayaan (X2) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), seperti yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik yang sebesar 2,707, yang melebihi angka kritis 1,96. Selain itu,

nilai p-value sebesar 0,007 yang lebih rendah dari batas signifikansi 0,05 juga mengindikasikan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis deskriptif yang ada dalam tabel 4.6, menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel keamanan masuk dalam kategori tinggi, dengan kisaran nilai 21 antara 356 hingga 377.

Penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang menjelaskan bahwa sikap positif nasabah terhadap kepercayaan layanan akan membentuk niat untuk terus menggunakan mobile banking. Persepsi kontrol dalam hal kepercayaan seperti adanya reputasi bank yang baik, transparansi informasi, dan jaminan perlindungan dana nasabah akan meningkatkan keyakinan nasabah untuk melakukan transaksi.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja kepercayaan yang dirasakan nasabah sesuai atau melebihi ekspektasi awal. Ketika nasabah mempersepsikan bahwa Bank 9 Jambi memiliki tingkat kepercayaan yang baik, seperti kredibilitas bank, keterbukaan informasi, dan komitmen bank terhadap nasabah, maka akan terjadi konfirmasi positif yang berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi persepsi kepercayaan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank 9 Jambi. Nasabah yang merasa percaya dalam bertransaksi cenderung merasa puas, percaya, dan loyal terhadap bank. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Nurhikmah yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Lebih lanjut studi yang dilakukan oleh Aditya Nugroho menjelaskan bahwa nasabah dengan persepsi kepercayaan yang tinggi lebih cenderung memilih menggunakan layanan digital banking dan produk bank yang memerlukan transaksi online seperti mobile banking, transfer, pembayaran, dan investasi. Hal ini terjadi

karena nasabah merasa dijamin oleh kredibilitas dan integritas bank seperti reputasi bank, transparansi informasi, dan jaminan perlindungan dana nasabah. Seperti halnya temuan penelitian tarishah kusumawardani menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kualitas layanan (X3) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), seperti yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik yang sebesar 3,412, yang melebihi angka kritis 1,96. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih rendah dari batas signifikansi 0,05 juga mengindikasikan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis deskriptif yang ada dalam tabel 4.7, menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel keamanan masuk dalam kategori tinggi, dengan kisaran nilai 32 antara 347 hingga 379.

Penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang menjelaskan bahwa sikap positif nasabah terhadap kualitas layanan akan membentuk niat untuk terus menggunakan mobile banking. Persepsi kontrol dalam hal kualitas layanan seperti adanya kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kemudahan akses layanan akan meningkatkan keyakinan nasabah untuk melakukan transaksi.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai dengan harapan nasabah. Jika nasabah merasa Bank 9 Jambi memberikan pelayanan yang baik, seperti cepat tanggap, fitur lengkap, dan prosedur yang jelas, maka harapan mereka terpenuhi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Nugroho dan Gojali Supiandi yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Lebih lanjut studi yang dilakukan oleh Ayu Feranika menjelaskan bahwa nasabah dengan persepsi kualitas layanan yang tinggi lebih cenderung memilih

menggunakan layanan digital banking dan produk bank yang memerlukan transaksi online seperti mobile banking, transfer, pembayaran, dan investasi. Hal ini terjadi karena nasabah merasa dilayani dengan baik oleh kecepatan, keramahan, dan profesionalitas bank seperti pelayanan cepat, petugas yang sopan, dan kemudahan prosedur. Senada dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Markus Setiawan Soumokil menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dirasakan nasabah terhadap Bank 9 Jambi KC Utama maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

D. Kesimpulan

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh keamanan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking bank 9 jambi. Structural equation modeling (SEM) adalah teknik yang di gunakan. Maka dapat disimpulkan beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan jaminan kerahasiaan informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Mobile Banking Bank 9 Jambi
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi. Semakin besar kepercayaan pengguna terhadap kemampuan Bank 9 Jambi dalam memberikan layanan yang aman, andal, dan dapat dipercaya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile Banking Bank 9 Jambi pada Generasi Milenial di Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, serta responsivitas dalam menangani keluhan pengguna, mampu meningkatkan kepuasan pengguna Mobile Banking Bank 9 Jambi.

Secara simultan, variabel keamanan, kepercayaan dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan Generasi Milenial di Kota Jambi dalam menggunakan Mobile Banking Bank 9 Jambi. Nilai R-Square sebesar 0,846 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan penggunaan sebesar 84,6%, sedangkan 15,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian.

Daftar Pustaka

Al-Quran

Al-Quran Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, Jakarta: Lajnah. Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015.

Buku

- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, dan Meilida Eka Sari. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Pidie, Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Abubakar, R. M.A. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press. 2021.
- Adhari, Iendy Zelviean. Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust. Pasuruan: Qiara Media, 2021.
- Cahill, David L. Customer Loyalty in Third Party Logistics Relationships: Findings from Studies in Germany and the USA. Heidelberg: Physica-Verlag HD, 2006.
- Chandra, T., Chandra, S., Hafni, L., & Ainawati, M. Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Purwokerto: CV IRDH. 2020.
- Chyntia Ovami, D., Wulandari, S., & Setiana, E. Digital Payment Untuk UMKM. Medan: LPPM UMNAW, 2024.
- Dulyadi. Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah: Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik bekerja sama dengan Universitas Sains dan Teknologi Komputer, 2021.
- Febriyani, Widia, Mira Wulandari, Yudha Riwanto, Muhamad Masjun Efendi, Dwi Vernanda, Zatin Niqotaini, Vina Lusiana, Ir. Aliy Hafiz, Fitri Wibowo, Ir. Pujo Hari Saputro, Setiawan Assegaff, Bayu Hananto, Samsinar, Muhammad Razi A., dan Renny Afriany N. Keamanan Siber: Melindungi Data di Dunia Digital. Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2025.
- Gunistiyo, Dien Noviany R., dan Deddy Prihadi. Metodologi Penelitian Modern: Panduan SmartPLS yang Praktis untuk Peneliti (Dilengkapi dengan Studi Kasus). Tegal: Badan Penerbit Universitas Pancasakti Tegal, 2024.
- Hardika, Eny Nur Aisyah, dan Imam Gunawan. 2018. Transformasi Belajar Generasi Milenial. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Haryono, Siswoyo. Metode SEM untuk Penelitian Manajemen: AMOS, LISREL, PLS. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama, 2016.

- Judijanto, Loso, et al. Sistem Informasi: Teori dan Penerapannya di Berbagai Bidang. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- Khamdan Rifa'i. (2023). Kepuasan Konsumen. Jember: UIN KHAS Press.
- Kusumastuti, S. Y., Hildawati, & Sepriano. Buku Referensi Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jambi: Penerbit Buku Sonpedia, 2025.
- Lubis, I.S., dkk. Praktikum Jasa Perbankan untuk Perguruan Tinggi Vokasi. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.2024
- Marwiyah, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. Probolinggo,2023.
- Pratitis, Mera Putri, Luthfiana Nurulin Nafi'ah, Heni Setyoningsih, dan Aprillia Puspitasari Tunggadewi. Buku Ajar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Deepublish, 2025.
- Rahadi, Dedi Rianto. Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Tasikmalaya: CV. Lentera Ilmu Madani, 2023
- Raharjo, Budi. Keamanan Sistem Informasi. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.
- Salasa Gama, Agus Wahyudi, Ni Wayan Eka Mitariani, dan Ni Made Widnyani. Kumpulan Teori Bisnis: Perspektif Keuangan, Bisnis, dan Strategik. Denpasar: Nilacakra, 2024.
- Sanurdi. Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen: Teori dan Praktik. Mataram: Sanabil,2021.
- Saragih, L., dkk. Strategi Manajemen Pemasaran. Ed. oleh Janner Simarmata & S. Kom. Desain Sampul Devy Dian Pratama. Yayasan Kita Menulis Web: kitamenulis.id,2022.
- Sawlani, Dhiraj Kelly. Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Setiabudhi, Hatta, Suwono, Yudi Agus Setiawan, dan Syahrul Karim. Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2025.
- Setianingsih, Wahyu Eko, Isti Fadah, Deasy Wulandari, dan Sudaryanto. Inovasi Layanan & Store Atmosphere. Jakarta: CV. AZKA Pustaka, 2024.
- Setyawan, Dodiet Aditya. Hipotesis dan Variabel Penelitian. Tahta Media Group, 2021
- Soetam Rizky Wicaksono. Teori Dasar Technology Acceptance Model (Edisi Pertama). Malang, Jawa Timur: CV. Seribu Bintang, 2022.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suhartini. Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Wursan. Digital Banking Navigation: Enhancing Customer Trust and Loyalty in the Digital Revolution. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.

Jurnal

- Affandy, Fitri Nur Latifah, dan Yuana Putra. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 8 (2025): 193–205.
- Devi, E. K., Ma'ani, B., & Wahab, H. A. (2023). Strategi Pemasaran Layanan Jasa Mobile Banking Bank 9 Jambi Syariah Kantor Cabang Muara Sabak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2187–2196. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8957>

- Dhaifina Fitriani, "Griya Take Over dalam Perbankan Syari'ah (Studi Kasus PT Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Yogyakarta)," *Jurnal Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam* 12, no. 1 (2020): 19–41, <https://doi.org/10.14421/azzarqa.v12i1.1846>,
- Efendi, Taufik Kukuh, Muhammad Esza, Maulana Firmada, Fathor Rozy Alfarisy, Alfado Chievo Javantara, and Rachma Indrarini, 'Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah Pada Bank Digital Syariah Di Indonesia', *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2 (2024), 1–7 <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13998659>
- Eka Octavian Pranata dan Raisa Amini, "Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dalam Layanan Byond by BSI (Studi pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)," *JHBI: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 8, no. 1 (2026): 24–44.
- Herbin Efendi Hutabarat, Utama Syahputra, Andri Herlambang, dan Marwan, "Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Service Quality Index (SQI) pada PT KPBN Unit Belawan," *JIPM* 3, no. 5 (2025): 426, <https://doi.org/10.61722/jipm.v3i5.1463>
- Josni, Jitro, Palandi Marjam Mangantar, dan Michael Ch. Raintung. "Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Di Manado." *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 567.
- Khasani, Ubaidillah Ahmad Fatih Dedi Irawan Imron, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank', *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Keagamaan, Dan Humaniora*, 01 (2022), 1–10.
- Lutfiani, Ulfa, Nina Ramadhani W, and Ulil Albab, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung', 09 (2024), 461–69 <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Ogi, Thalia Claudia Mawey Altje L. Tumbel Imelda W. J., 'Nasabah Pt Bank Sulutgo The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction', *Jurnal EMBA*, 6 (2018), 1198–120.
- Palittin, Jelyta, Achmad Rudzali, dan Rahmawati Fitriana. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' By Mandiri Di Kota Samarinda." *Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda* 21, no. 2 (2025): 105–114.
- Pratiwi, Ira Eka, Fachrudin Fiqri Affandy, dan Yuyun Rosalina. "Determinan Penggunaan Digital Banking pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology Acceptance Model (Studi Kasus di Kota Jayapura, Indonesia)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 3 (2020): 479. <https://doi.org/http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Riyan Andni. "Optimalisasi Layanan Dan Keamanan: Studi Atas Implementasi Mobile Banking Di Era Digital." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6, no. 1 (2025): 20. <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i1.2078>
- Sela Dewi, dan Nadia Ika. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan." *Jurnal Ekonomi*

- Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA) 4 (2024): 2154–2162.
<https://doi.org/jebma.v4n3.4993>.
- Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking," *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 541–51
- Syamsul Alam, "Akad Mudarabah dalam Transaksi Asuransi," *Jurnal Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam* 12, 1 (2020): 1–18
<https://doi.org/10.14421/azzarqa.v12i1.1838>.
- Amalia, Rizki, dan Any Urwatul Wusko. "Pengaruh Keamanan dan Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna M-Banking BCA Mobile." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 3 (2025): 4896–4906. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2707>.
- Apriansyah, Muhamad Suhendri. "Pengaruh Layanan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking BYOND by BSI pada Masyarakat Kalangan Usia Produktif Kerja di Kabupaten Purwakarta." *EKSISBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)* 9, no. 2 (2025): 159–177. ISSN 2654-8526 (Online), ISSN 2599-2708
- Nurhikmah, Nurhikmah, Syamsul Alam, Herman Sjahrudin, dan Ardiansyah Halim. "Apakah Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Mobile Banking?" *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 18, no. 2 (2025). <https://doi.org/10.46306/jbbe.v18i2>
- Kusumawardani, Tarishah, dan Akhmad Saebani. "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Mobile Banking (Studi Pada Generasi Z)." *SOCIETIES: Journal of Social Sciences and Humanities* 5, no. 1 (2025): 76-90. <https://ojs.unm.ac.id/societies/index>
- Nugroho, Aditya, dan Gojali Supiandi. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan di Lebak Bulus." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa (JIPM)* 4, no. 2 (April 2026): 103–114. <https://doi.org/10.61722/jipm.v4i2.2234>

Website

- Almunanda, Ferdi. "Heboh Situs Bank Jambi Dibobol, Nasabah Resah Uang Puluhan Juta Raib." *detikSumbagsel*, 22 Februari 2026.
<https://www.detik.com/sumbagsel/berita/d-8367440/heboh-situs-bank-jambi-dibobol-nasabah-resah-uang-puluhan-juta-raib>.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2026). Kota Jambi Dalam Angka 2026
- Bank Jambi. "Sejarah Bank Jambi." Situs resmi Bank Jambi. <https://bankjambi.co.id>. Diakses 22 Februari 2026.
- Civil News. "Tiga Hari Sistem Bank Jambi Lumpuh: Manajemen, Pengawas, dan Pemda Didesak Bertanggung Jawab." 5 Desember 2025.
<https://civilnews.id/bank-jambi-lumpuh>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. (2024). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur.
- Jambi Serasah. "Gawat! Bank 9 Jambi Gagal Jamin Kredibilitas Sistem, Layanan Perbankan di Seluruh Kota dan Kabupaten Tumbang Berjam-jam." 4

- Desember 2025. <https://share.google/XJfVk8j2iah8mF8EP>.
- MarketResearchIndonesia.com. Indonesia Digital Banking Expansion: A Rapidly Expanding User Base. 2025. Diakses 14 Februari 2026. <https://marketresearchindonesia.com/insights/articles/indonesia-digital-banking-expansion-growth>.
- MCNews, "Terungkap, Kerugian Nasabah Akibat Bobolnya Bank Jambi Capai Rp143 Miliar," IMCNews.id, 5 Maret 2026, diakses 9 Maret 2026, <https://imcnews.id/read/2026/03/05/26614/terungkap-kerugian-nasabah-akibat-bobolnya-bank-jambi-capai-rp143-miliar/>.
- Otoritas Jasa Keuangan. Pengertian dan Klasifikasi Financial Technology (Fintech) di Indonesia. <https://www.ojk.go.id>.
- Rizki. "Gangguan Sejak Februari, Mobile Banking Bank 9 Jambi Urung Pulih." sekitarjambi.com. Dipublikasikan 7 Mei 2026. Diakses 11 Mei 2026.
- Syahasaddin. "Sinergi Pemerintah Provinsi Jambi dan Bank Jambi: Membangun Pembiayaan Inklusif dan Ekonomi Hijau untuk Kesejahteraan Daerah." JambiLINK.id, 12 November 2025. Diakses 17 Februari 2026. <https://share.google/Vj43gVDfvCogruTej>.