

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE
BANKING BERDASARKAN MODEL E-SERVQUAL DAN
ULASAN PENGGUNA DI PLAYSTORE**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

NANIN JULYDAR ELDIDA

11211518

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

2025

PERSEMPAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang tak bertepi, kuucapkan puji kepada Allah S.W.T, atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan yang senantiasa mengiringi setiap langkahku. Dalam derasnya arus waktu, badai keraguan, dan lelah yang tak terucap, akhirnya Tugas Akhir ini dapat kuselesaikan dengan segenap jiwa dan usaha. Tiada satu pun keberhasilan ini yang berdiri sendiri, karena dalam tiap paragrafnya terukir doa, semangat, dan cinta dari banyak hati. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada kedua orangtua tercinta, ayah dan ibu, Terima kasih atas cinta yang tak pernah meminta balas, atas setiap peluh dan doa yang kalian panjatkan dalam diam. Untuk setiap pelukan yang menjadi pelindung, setiap nasihat yang menjadi petunjuk, dan senyum yang menguatkan saat dunia terasa berat. Kalian adalah rumah tempatku pulang, cahaya dalam gelap, dan alasan terbesar mengapa aku tak berhenti melangkah. Tiada kata cukup untuk membalas semua cinta dan pengorbanan kalian, tetapi izinkan aku mempersembahkan karya kecil ini sebagai tanda baktiku.
2. Untuk diriku sendiri, yang bertahan dalam gelisah, bangkit dari lelah, dan tetap percaya saat jalan terlihat kabur. Terima kasih karena tidak menyerah ketika ingin menyerah.
3. Kepada rekan seperjuangan sekaligus sahabat tersayang, Arda Putri Augtalita, Feby Putri, Siti Daniah dan Wahyu Qisty yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus

bersama-sama. Terima kasih atas segala canda, tawa, dan pelukan hangat di tengah lelahnya perjalanan kuliah. Kalian bukan cuma teman belajar, tapi juga rumah tempat berbagi cerita dan semangat. Semoga ikatan ini tetap terjaga, walau langkah kita nantinya akan mengambil jalan masing-masing.

4. Kepada sahabat tersayang, Andhara Rahel, Sabrina Nur Afika, dan Rifa Refiandari. Terima kasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat, kompak, dan menyenangkan serta menjadi bagian dari masa-masa remaja yang paling berkesan. Suka dan duka telah dilalui bersama dalam proses pendewasaan diri sejak masih menempuh pendidikan dibangku SMP, semoga kedepannya selalu bersama dan bahagia.
5. Kepada rekan dekat penulis, Ganis Rakha Firmansyah. Terima kasih karena sudah selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, selalu sabar dalam menemani, membantu, meluangkan waktunya, tenaga, serta memberikan dukungan baik berupa materi maupun emosional untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir di perguruan tinggi ini.
6. Kepada saudara penulis, Tesa Desanda Eldida & Friska Salsabila Khoirunisa. Terima kasih karena sudah bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan support, motivasi, memberikan doa, dan memberikan inspirasi kepada penulis.
7. Kepada Olivia Rodrigo, Terima kasih telah menjadi pelipur lara lewat bait-bait yang jujur dan penuh emosi. Lewat lagu-lagumu, aku merasa dimengerti, dikuatkan, dan tidak sendirian, meskipun kamu jauh namun karyamu terasa dekat-teman setia di tiap langkah perjalanan ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nanin Julydar Eldida
NIM : 11211518
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-Servqual dan Ulasan Pengguna Di Playstore”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nanin Julydar Eldida

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nanin Julydar Eldida
NIM : 11211518
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-Servqual dan Ulasan Pengguna di Playstore”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih media atau *format-kan*, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkannya atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat: Jakarta

Pada tanggal: 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nanin Julydar Eldida

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nanin Julydar Eldida
NIM : 11211518
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisi Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-SERVQUAL dan Ulasan Pengguna di Playstore

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dr. Kursehi Falgenti, M.Kom.

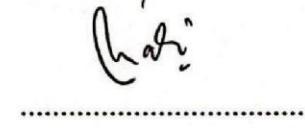


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sri Hadianti, M.Kom.



Penguji II : F. Lia Dwi Cahyanti, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-Servqual dan Ulasan Pengguna Di Playstore”**, adalah hasil karya tulis asli NANIN JULYDAR ELDIDA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Nanin Julydar Eldida

Alamat : Jl. Jagakarsa 1, Gg. Batas 2-3 No. 14 A, Jakarta Selatan

No. Telp/Hp : 089630725190

Email : naninjulydar03@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-ServQual dan Ulasan Pengguna di Playstore”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Sistem Informasi pada Universitas Nusa Mandiri. Penulisan Tugas Akhir ini didasarkan pada hasil penelitian melalui kuesioner pengguna dan data ulasan publik dari Google Playstore, serta dilengkapi dengan teori dan literatur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Kursehi Falgenti, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu, motivasi, serta masukan selama masa perkuliahan.
7. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat.

9. Responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dengan jujur dan penuh tanggung jawab.

10. Rekan-rekan mahasiswa kelas SI 11.8A.10

Serta semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu hingga terwujudnya penulisan ini, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis



Nanin Julydar Eldida

ABSTRAK

Nanin Julydar Eldida (11211518), Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Model E-ServQual dan Ulasan Pengguna di Playstore

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada tiga aplikasi *mobile banking* di Indonesia, yaitu BCA Mobile, BRImo, dan Livin' by Mandiri, menggunakan pendekatan model *E-ServQual* dan analisis ulasan pengguna dari Google Playstore. Metode penelitian yang digunakan adalah mixed methods, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 203 responden dengan skala Likert, mencakup enam dimensi *E-ServQual*: Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact. Data dianalisis menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, serta analisis gap antara persepsi dan harapan pengguna. Pendekatan kualitatif diperoleh dari analisis sentimen dan isi ulasan pengguna di Google Playstore terhadap masing-masing aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada seluruh dimensi layanan di ketiga aplikasi mobile banking, dengan BRImo memiliki nilai gap tertinggi (-5,33), diikuti oleh BCA Mobile (-4,57), dan Livin' by Mandiri dengan nilai gap terkecil (-3,65). Analisis ulasan pengguna mendukung hasil kuantitatif, di mana pengguna memberikan respons beragam mengenai kecepatan layanan, kestabilan sistem, hingga kemudahan akses fitur. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan pendekatan mixed methods mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan digital dari sudut pandang pengguna.

Kata Kunci: *E-ServQual, Mobile Banking, Gap Analisis*

ABSTRAK

Nanin Julydar Eldida (11211518), Analysis of Mobile Banking Application Service Quality Based on the E-ServQual Model and User Reviews on Playstore

This study aims to analyze the service quality of three mobile banking applications in Indonesia: BCA Mobile, BRImo, and Livin' by Mandiri, using the E-Servqual model and user reviews from Google Play Store. The research employs a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative techniques. The quantitative method involved distributing questionnaires to 203 respondents using a Likert scale, covering six dimensions of E-Servqual: Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, and Contact. The data were processed using Microsoft Excel and SPSS through validity tests, reliability tests, and gap analysis between user perceptions and expectations. The qualitative approach was conducted by analyzing user reviews and sentiments from the Google Play Store for each application. The findings show that all three applications have negative gaps across all service dimensions, with BRImo showing the largest gap (-5.33), followed by BCA Mobile (-4.57), and Livin' by Mandiri with the smallest gap (-3.65). The user review analysis supports the quantitative results, highlighting user concerns about service speed, system stability, and ease of access to features. This study demonstrates that the use of a mixed-methods approach provides a more comprehensive view of digital service quality from the users' perspective.

Keyword: E-ServQual, Mobile Banking, Gap Analysis

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. K. Rifki and A. Fajri, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI,” *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA STMIK ANTAR BANGSA*, vol. XI, no. 1, pp. 18–24, Feb. 2025, doi: 10.51998/jti.v11i01.618.
- [2] J. Penerapan, T. Informasi, D. Komunikasi, A. Hernandez, and F. David, “IT-EXPLORE PENGARUH MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI SEHARI-HARI,” *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 1, no. 1, pp. 17–32, 2022, doi: 10.24246/itexplore.v1i1.2022.pp17-32.
- [3] Y. Afrianti Putri *et al.*, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENILAIAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG SOLOK,” 2023.
- [4] R. Virasma, “PENGGUNA SUPER APLIKASI BRIMO CAPAI 40 JUTA PER KUARTAL 1-2025, TRANSAKSI RP. 1.599 TRILIUN,” Apr. 2025. Accessed: Apr. 28, 2025. [Online]. Available: <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-super-app-brimo-capai-40-jutaper-kuartal-i-2025-transaksi-rp-1599-triliun>
- [5] A. R. Respati and T. M. Valdy Arief, “PUNYA PENGGUNA AKTIF 31,6 JUTA, APLIKASI LIVIN’ BY MANDIRI RILIS TAMILAN BARU,” Jun. 2025. Accessed: Jun. 17, 2025. [Online]. Available: https://money.kompas.com/read/2025/06/17/084036726/punya-penggunaaktif-316-juta-aplikasi-livin-by-mandiri-rilis-tampilan-baru?utm_source=Whatsapp&utm_medium=Referral&utm_campaign=Top_Mobile
- [6] F. Fina, “BCA HADIRKAN FITUR TAMBAHAN UNTUK MENINGKATKAN TRANSAKSI DIGITAL,” Feb. 2025. Accessed: Feb. 20, 2025. [Online]. Available: <https://infoekonomi.id/2025/02/bca-hadirkan-fiturtambahan-untuk-meningkatkan-transaksi-digital/>
- [7] S. Rosetya Wardhana, D. Purwitasari, and S. Rochimah, “Analisis Sentimen Pada Review Pengguna Aplikasi Mobile Untuk Evaluasi Faktor Usability.” [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.instagram.android&hl=en>
- [8] J. Kajian, I. Manajemen, A. Mubarok, and N. Kurriwati, “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan,” *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 91–97, Mar. 2021, doi: 10.51998/jti.v11i01.618.

- 10.21107/jkim.v1i1.11336
- [9] N. Heryanto and A. H. Sutawidjaya, “Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode E-SERVQUAL Pada Bank XYZ,” pp. 49–68, doi: 10.22441/indikator.v1i3.2329.
- [10] F. Lukman, B. Badan, P. Dan, P. Sumber, and D. Manusia, ‘Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta User Perception and Expectation on Smartphone Data Service Quality in Jakarta,’ *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, vol. 11, no. 2, pp. 93–108, 2013, doi: 10.17933/bpostel.2013.110201.
- [11] R. Apriyanti, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,” 2023.
- [12] J. H. Yam, “Refleksi Penelitian Metode Campuran (Mixed Method),” *Jurnal Empire*, vol. 2, no. 2, pp. 126–134, 2022.
- [13] N. Masruroh, W. Rahmaningtyas, J. Pendidikan Ekonomi, and F. Ekonomi, “Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan,” *Economic Education Analysis Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 666–678, Jun. 2020, doi: 10.15294/eeaj.v9i2.39481.
- [14] A. Fahira, T. Inda, F. Rahma, and R. Syahriza, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH,” *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 247–264, 2022, doi: 10.53651/jdeb.v15i1.358.
- [15] W. Sukma Imany and M. Tiarawati, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY TERHADAP REPURCHASE INTENTION PENGGUNA TOKOPEDIA, DENGAN E-LOYALTY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND ERECOVERY ON REPURCHASE INTENTION OF TOKOPEDIA USERS, WITH E-LOYALTY AS MEDIATION VARIABLE,” *SIBATIK JOURNAL / VOLUME*, vol. 4, no. 1, 2024, doi: 10.54443/sibatik.v4i1.2397.
- [16] M. Qoes Atieq and E. Nurpiani, “PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon),” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Bangsa*, vol. 2, no. 1, pp. 401–423, Jan. 2022, doi: 10.46306/vls.v2i1.
- [17] H. Syaifullah, A. Supyadillah, A. Ghoni, and A. Fitriyanto, “Potensi Penggalangan Dana Filantropi Islam Melalui Mobile Banking Bank Umum

- Syariah di Indonesia," *MISYKAT AL-ANWAR: JURNAL KAJIAN ISLAM DAN MASYARAKAT*, vol. 7, no. 1, pp. 2–28, 2024, doi: 10.24853/ma.7.1.1-28.
- [18] A. E. Sari, S. Widowati, and K. M. Lhaksmana, "Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi Mandiri Online di Google Play Store dengan Menggunakan Metode Information Gain dan Naive Bayes Classifier," vol. 6, no. 2, pp. 1–15.
- [19] I Nyoman Arlan Kusuma Ardika, "Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Masyarakat Dengan Menggunakan Algoritma Random Forest," *JNATIA*, vol. 1, no. 1, pp. 361–372, Nov. 2022, doi: 10.24843/JNATIA.2022.v01.i01.p39.
- [20] R. G. Ramadhan and A. C. Sugianto, "ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI DANA DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES," *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, vol. 8, no. 5, pp. 9849–9857, Oct. 2024, doi: 10.36040/jati.v8i5.10732.
- [21] Teguh Novaldy and Asep Mahpudin, "PENERAPAN APLIKASI DENGAN MENGGUNAKAN BARCODE DAN APLIKASI UNTUK LAPORAN PRESENSI KEPADA ORANG TUA," *ICT Learning*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2021, doi: 10.33222/ictlearning.v5i1.2298.
- [22] S. Siyoto and M. A. Sodik, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. Lierasi Media Publishing, 2015.
- [23] B. Simamora, "Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya," *Jurnal Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 84–93, Nov. 2022, doi: 10.46806/jman.v12i1.978.
- [24] S. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. 2023. [Online]. Available: www.cvalfabeta.com
- [25] D. Purba, T. P. Ziraluo, G. Saur, and R. Sagala, "ULEAD: Jurnal E-Pengabdian Pengolahan data Penelitian dengan SPSS," *ULEAD: Jurnal E-Pengabdian*, vol. 1, no. 1, pp. 12–17, Jul. 2021, doi: 10.54367/ulead.v1i1.1309.
- [26] A. Arsi, "LANGKAH-LANGKAH UJI VALIDITAS REALIBILITAS INSTRUMEN DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Dosen Pembimbing :Herianto 2 Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia," pp. 1–8, 2021.
- [27] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, Jun. 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.

- [28] A. T. Liem, I. Reghuella Chrisanti, A. Sandag, D. Divakara, and P. Purwadaria, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual,” *Cogito Smart Journal* /, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [29] C. Erichson, D. Shinta, and L. Zamhari, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia Tbk KCU Pangkalpinang Tahun 2024),” 2024. [Online]. Available: www.stie-ibek.ac.id
- [30] Nurhayati, I. Gani, and Supriadi, “Analisis Penerapan Strategi E-Service Quality dalam Upaya Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Veteran,” *Journal Of Institution And Sharia Finance*, vol. 5, no. 1, pp. 51–65, Dec. 2022, doi: 10.24256/joins.v5i2.3360.
- [31] K. Abdullah *et al.*, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022. [Online]. Available: <http://penerbitzaini.com>
- [32] H. Hardani *et al.*, *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITAIF*. CV. Pustaka Ilmu , 2020.
- [33] P. Candra Susanto, D. U. Arini, L. Yuntina, J. P. Soehaditama, and N. Nuraeni, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, Apr. 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.
- [34] Z. Abdussamad, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Syakir Media Press , 2021.
- [35] T. A. Shakira, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI OCTO MOBILE BANKING,” pp. 1–203, 2025.
- [36] U. Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen Yulia Utami, P. Muslim Rasmanna, Y. Utami, and S. Pelita Nusantara Medan, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 4, no. 2, pp. 20–24, Feb. 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- [37] M. R. Pratama, Y. R. Ramadhan, and M. A. Komara, “Analisis Sentimen BRIimo dan BCA Mobile Menggunakan Support Vector Machine dan Lexicon Based,” *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, no. 3, pp. 1439–1450, Dec. 2023, doi: 10.35889/jutisi.v12i3.1431.