ESKALASI
JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI
Yayasan Paramarta Akademika Indonesia
P-ISSN XXXX, E-ISSN XXXX

Pengaruh Kemudahan Mobile Banking Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasaan Serta Loyalitas Nasabah Bank Syariah

ABSTRACT *- This study aims to analyze the influence of mobile banking convenience and system security on the satisfaction and loyalty of Islamic banking customers, drawing upon findings from prior research. A literature review methodology was employed, analyzing a range of national and international scholarly articles, academic books, and official documents published by the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia. The analysis was conducted using a descriptive-qualitative approach, involving the identification, evaluation, and synthesis of relevant literature. The findings indicate that the ease of using mobile banking facilitates a more practical, rapid, and efficient transaction experience, thereby enhancing customer satisfaction. Furthermore, system security measures—such as multi-factor authentication, data encryption, and the protection of customer information—play a crucial role in building trust and maintaining customer loyalty. This study underscores that the success of digital transformation in Islamic banking depends not only on the ease of technology use but also on the bank's ability to ensure the security of digital services in accordance with Sharia principles. Consequently, Islamic banks must continue to develop innovative, secure, and customer-centric mobile banking services to enhance their competitiveness in the digital era.*

ABSTRAK – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan mobile banking dan keamanan sistem terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Penelitian menggunakan metode studi literatur (library research) dengan menganalisis berbagai artikel ilmiah nasional maupun internasional, buku akademik, serta dokumen resmi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui proses identifikasi, evaluasi, dan sintesis terhadap literatur yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, cepat, dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, keamanan sistem melalui penerapan autentikasi multifaktor, enkripsi data, serta perlindungan informasi nasabah berperan penting dalam membangun kepercayaan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Kajian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pada bank syariah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menjamin keamanan layanan digital yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus mengembangkan layanan mobile banking yang inovatif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah untuk meningkatkan daya saing di era digital.

Author
[1] **Junaidah**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[2] **Juyika R Ali**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[3] **Wardah BR Simatupang**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia

*[*1]Corresponding email:* junaidahjunaidah660@gmail.com

Article History
Submitted: 20 Mei 2026
Revised: 23 Juni 2026
Accepted: 25 Juli 2026
Published: 25 Juli 2026

Keywords
Mobile Banking, Keamanan Sistem, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap industri jasa keuangan, termasuk sektor perbankan syariah. Transformasi digital mendorong bank untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat,

efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai platform digital, salah satunya adalah mobile banking. Kehadiran layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Digitalisasi tersebut menjadi bagian dari strategi perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Di Indonesia, penggunaan layanan digital perbankan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (2024) dan Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2030 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, perkembangan digital banking menunjukkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan layanan berbasis aplikasi untuk melakukan transfer dana, pembayaran, pembelian, hingga berbagai transaksi keuangan lainnya. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa mobile banking telah menjadi salah satu layanan utama dalam mendukung inklusi keuangan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan, termasuk pada bank syariah.

Meskipun demikian, peningkatan penggunaan layanan digital juga diikuti oleh meningkatnya berbagai risiko keamanan siber, seperti pencurian data pribadi, penyalahgunaan akun, penipuan digital (phishing), hingga kebocoran informasi nasabah. Kondisi tersebut menjadikan aspek keamanan sistem sebagai salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi layanan mobile banking. Nasabah tidak hanya mengharapkan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga menginginkan jaminan bahwa data dan transaksi mereka terlindungi secara optimal. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk menerapkan sistem keamanan yang kuat melalui autentikasi multifaktor, enkripsi data, pemantauan transaksi secara real-time, serta edukasi keamanan digital kepada nasabah.

Dalam perspektif perbankan syariah, pemanfaatan teknologi digital tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Penerapan sistem yang mudah digunakan sekaligus aman merupakan bentuk tanggung jawab bank dalam menjaga harta (hifz al-mal) dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital pada bank syariah tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuan bank dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking pada perbankan syariah. Sebagian besar penelitian berfokus pada pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap minat penggunaan maupun kepuasan nasabah. Penelitian lainnya menyoroti kualitas layanan digital atau kepercayaan sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Namun, perkembangan teknologi digital dan meningkatnya ancaman keamanan siber menunjukkan bahwa aspek keamanan sistem kini memiliki peran yang sama pentingnya dengan kemudahan penggunaan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, masih terbatas penelitian studi literatur yang secara khusus mensintesis hubungan antara kemudahan mobile banking, keamanan sistem, kepuasan, dan loyalitas nasabah bank syariah dalam satu kajian yang komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu penelitian sebelumnya cenderung mengkaji variabel kemudahan penggunaan, kualitas layanan, atau kepercayaan secara terpisah, sedangkan penelitian ini mengintegrasikan kemudahan mobile banking dan keamanan sistem sebagai dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah. Dengan pendekatan studi literatur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai hubungan antarvariabel sekaligus memberikan rekomendasi bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan digital di era transformasi teknologi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan mobile banking dan keamanan sistem terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah melalui kajian literatur. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah serta menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi perbankan dalam merancang layanan digital yang lebih aman, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (library research). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis, membandingkan, dan mensintesis berbagai hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemudahan mobile banking dan keamanan sistem terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah. Melalui studi literatur, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan penelitian, hubungan antarvariabel, serta implikasi penerapan layanan digital pada industri perbankan syariah.

Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder yang berasal dari artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku akademik, prosiding seminar, laporan resmi, serta regulasi yang berkaitan dengan layanan digital perbankan syariah. Literatur diperoleh melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Garuda, Scopus, dan ScienceDirect, serta dokumen resmi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI).

Proses penelusuran literatur dilakukan menggunakan beberapa kata kunci, yaitu "mobile banking", "keamanan sistem", "kepuasan nasabah", "loyalitas nasabah", "bank syariah", "digital banking", serta "Islamic banking". Literatur yang digunakan merupakan publikasi pada rentang tahun 2020–2025 agar hasil kajian mencerminkan perkembangan terkini mengenai transformasi digital pada sektor perbankan syariah. Namun, beberapa literatur klasik, seperti teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) oleh Venkatesh et al. (2003), tetap digunakan sebagai landasan teori.

Pemilihan literatur dilakukan menggunakan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel yang membahas mobile banking pada perbankan syariah atau perbankan digital; (2) penelitian yang mengkaji variabel kemudahan penggunaan, keamanan sistem, kepuasan nasabah, atau loyalitas nasabah; (3) artikel yang diterbitkan pada jurnal ilmiah atau prosiding yang memiliki kredibilitas akademik; dan (4) dokumen resmi dari lembaga pemerintah atau otoritas terkait. Sementara itu, kriteria

eksklusi meliputi artikel yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian, artikel yang tidak memiliki naskah lengkap (full text), serta publikasi yang memuat informasi yang sama atau mengalami duplikasi.

Berdasarkan proses seleksi tersebut, diperoleh 20 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria dan digunakan sebagai bahan analisis. Seluruh literatur kemudian dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta perkembangan hasil penelitian mengenai hubungan antara kemudahan mobile banking, keamanan sistem, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah pada bank syariah.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti menyeleksi literatur yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel sintesis sehingga memudahkan proses perbandingan hasil penelitian terdahulu. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola hubungan antarvariabel yang ditemukan dalam berbagai penelitian sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah dalam penggunaan layanan mobile banking.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Seleksi Literatur

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan menelusuri berbagai artikel ilmiah yang membahas kemudahan mobile banking, keamanan sistem, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah. Proses penelusuran dilakukan melalui Google Scholar, Garuda, Scopus, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Setelah dilakukan proses identifikasi, penyaringan, dan seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 20 artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 1: Proses Seleksi literatur (Adaptasi PRISMA)

Tahapan Seleksi	Jumlah Artikel
Artikel yang ditemukan dari Google scholar	54
Artikel dari Garuda	18
Artikel dari scopus	12
Artikel dari scienceDirect	16
Total artikel yang diperoleh	100
Artikel duplikat	15
Artikel yang tidak sesuai topik	42

Sumber: Hasil seleksi peneliti (2026)

Sintesis Penelitian Terdahulu

Hasil sintesis menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking dan keamanan sistem memiliki hubungan positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, penelitian terdahulu umumnya hanya mengkaji satu atau dua variabel sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan keempat variabel tersebut pada konteks perbankan

syariah.

Tabel 2. Sintesis Penelitian Terdahulu

Peneliti	Fokus Penelitian	Hasil penelitian
Sukmawati et al. (2021)	Penerimaan Mobile Banking	Kemudahan penggunaan meningkatkan penerimaan teknologi dan kepuasan nasabah.
Astuti et al. (2020)	Kualitas layanan dan loyalitas	Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
Muchtar et al. (2022)	Loyalitas Pengguna Mobile Banking	Kepercayaan dan kepuasan meningkatkan loyalitas nasabah.
Ramadhanty (2024)	Model UTAUT	Kemudahan penggunaan menjadi faktor utama penggunaan layanan digital.
Zahra et al (2025)	Keamanan biometrik	Sistem keamanan biometrik meningkatkan kepercayaan pengguna.

Sumber : Diolah penulis dari berbagai penelitian (2026).

Pengaruh Kemudahan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Aplikasi yang mudah dipahami, memiliki navigasi yang sederhana, serta mampu memberikan proses transaksi secara cepat akan meningkatkan pengalaman pengguna (user experience). Berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan teknologi sehingga mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

Hasil sintesis penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasa lebih nyaman ketika seluruh transaksi dapat dilakukan melalui aplikasi tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Selain menghemat waktu, layanan yang mudah digunakan juga mampu meningkatkan efisiensi aktivitas keuangan sehari-hari.

Dalam konteks perbankan syariah, kemudahan layanan merupakan bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai prinsip maslahah, yaitu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat tanpa mengabaikan prinsip syariah.

Pengaruh Keamanan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Selain kemudahan penggunaan, keamanan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi mobile banking. Meningkatnya transaksi digital menyebabkan risiko pencurian data, phishing, pencurian identitas, hingga penyalahgunaan rekening semakin tinggi. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu memberikan jaminan keamanan kepada seluruh nasabah. Penerapan autentikasi multifaktor (multi-factor authentication), enkripsi data, One Time Password (OTP), biometrik, serta sistem pemantauan transaksi secara real time merupakan bentuk perlindungan yang mampu meningkatkan rasa aman pengguna.

Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan

yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan mobile banking. Hal tersebut menunjukkan bahwa keamanan bukan lagi menjadi fitur tambahan, melainkan kebutuhan utama dalam layanan perbankan digital.

Dalam perspektif syariah, keamanan sistem mencerminkan penerapan prinsip amanah, yaitu menjaga harta (hifz al-mal) dan informasi nasabah sebagai bentuk tanggung jawab bank.

Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam membentuk loyalitas jangka panjang. Nasabah yang memperoleh pengalaman positif selama menggunakan mobile banking cenderung melakukan transaksi secara berulang, tetap menggunakan layanan bank yang sama, serta memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Berdasarkan hasil sintesis penelitian terdahulu, kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan nasabah mempertahankan hubungan dengan bank syariah.

Loyalitas tersebut tidak hanya tercermin dari intensitas penggunaan layanan, tetapi juga melalui kepercayaan yang tinggi terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.

Hubungan Kemudahan Mobile Banking dan Keamanan Sistem terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil sintesis penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor. Kemudahan penggunaan dan keamanan sistem merupakan dua faktor yang saling melengkapi. Kemudahan penggunaan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi, sedangkan keamanan sistem meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital. Ketika kedua faktor tersebut mampu dipenuhi secara bersamaan, kepuasan nasabah akan meningkat sehingga berdampak pada loyalitas yang lebih tinggi.

Dengan demikian, transformasi digital pada perbankan syariah tidak cukup hanya berfokus pada inovasi teknologi, tetapi juga harus mampu menjaga keamanan sistem agar sesuai dengan prinsip syariah dan kebutuhan masyarakat modern.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi industri perbankan syariah, yaitu:

1. Bank syariah perlu meningkatkan sistem keamanan melalui penerapan autentikasi multifaktor, biometrik, dan enkripsi data untuk meminimalkan risiko kejahatan siber.
2. Antarmuka (user interface) aplikasi mobile banking perlu dirancang lebih sederhana agar mudah digunakan oleh seluruh kelompok usia.
3. Bank syariah perlu melakukan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital, seperti mengenali phishing, menjaga kerahasiaan OTP, dan menghindari penipuan daring.
4. Evaluasi kualitas layanan digital perlu dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan nasabah sehingga inovasi yang dilakukan benar-benar sesuai dengan

kebutuhan pengguna.

5. Pengembangan layanan digital harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah, khususnya nilai amanah, keadilan, dan kemaslahatan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah semakin meningkat

KESIMPULAN

Struktur Berdasarkan hasil analisis studi literatur mengenai pengaruh kemudahan mobile banking dan keamanan sistem terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Aplikasi yang mudah dipahami, memiliki fitur yang lengkap, serta mampu memberikan proses transaksi yang cepat dan efisien akan meningkatkan pengalaman pengguna sehingga mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, keamanan sistem menjadi faktor yang sangat penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Penerapan autentikasi multifaktor, enkripsi data, verifikasi biometrik, serta sistem pengawasan transaksi secara berkelanjutan mampu meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah.

Hasil sintesis berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai faktor yang memperkuat loyalitas. Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas layanan mobile banking cenderung tetap menggunakan layanan bank yang sama, melakukan transaksi secara berulang, serta merekomendasikan layanan tersebut kepada masyarakat lainnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menjamin keamanan sistem. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta mendukung tercapainya pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

REFERENSI

Ahmed, H. (2011). Product Development in Islamic Banks. In M. K. Hassan & M. K. Lewis (Eds.), Handbook of Islamic Banking (pp. 192–210). Edward Elgar Publishing.

Ascarya. (2015). Akad dan Produk Bank Syariah. Rajawali Pers.

Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan mobile banking syariah. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 19(3), 134–158.

Bank Indonesia. (2023). Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2030. Bank Indonesia.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Dusuki, A. W. (2011). Islamic Financial System: Principles and Operations. In M. K. Hassan & M. K. Lewis (Eds.), Handbook of Islamic Banking (pp. 7–36). Edward Elgar Publishing.

Islah, E. I., & Nuriyah, A. (2024). Factors Affecting Mobile Banking Satisfaction: A Case Study of Bank Syariah Indonesia. Indikator: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 8(3), 70–78.

Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). Analisa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia. Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST), 1(2), 87–102.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia 2023–2027. Otoritas Jasa Keuangan.

Purwanegara, M. S., Apriningsih, A., & Andika, F. (2014). Snapshot on Indonesia Regulations in Mobile Internet Banking Users' Attitudes. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 115, 147–155.

Putri Kamila, T., & Solekah, N. A. (2025). Determinan keputusan penggunaan layanan mobile banking bank syariah. Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi, 10(1), 86–98.

Rafika, S., Mutalib, A. A., & Rasyid, A. (2025). Pengaruh kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi terhadap penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bone. Manajemen: Jurnal Ekonomi, 7(1), 225–235.

Ramadhanty, A. H. (2024). Analisis faktor-faktor penerimaan dan penggunaan layanan mobile banking syariah sebagai bukti dari model UTAUT yang dimodifikasi. Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business, 3(1), 9–34.

Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: The modified e-SERVQUAL model. The TQM Journal, 32(6), 1443–1466.

Rosalina, F., & Choirunnisak. (2025). Analisis penggunaan aplikasi mobile banking Bank Syariah pada BSI KCP Simpang Patal Palembang. TOMAN: Jurnal Topik Manajemen, 2(2), 347–354.

Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. Telematics and Informatics, 32(1), 129–142.

Sukmawati, H., Joni, J., Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). Penerimaan dan penggunaan layanan mobile banking perbankan syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(3), 1845–1857.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.

Zahra, A. N., Khudhori, K. U., Ranaswijaya, R., & Lestari, A. (2025). Studi literatur sistem keamanan biometrik untuk verifikasi mobile banking Bank Syariah. Journal of Islamic Economics and Finance, 2(2).