

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) KAWAN, KECAMATAN
DAU, KABUPATEN MALANG**

Yosefina Jewarus¹, Anung Prasetyo Nugroho², Fitria Setyaningrum³

E-mail: fhjewarus@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi, Malang

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the digitization of the payment system has an impact on customer satisfaction of PT. Kawan People's Economic Bank, Dau District, Malang Regency. This research is a quantitative research that uses a causal associative approach. The population uses all active customers at PT Bank Perekonomi Rakyat (BPR) Kawan, Dau District, Malang Regency which uses digital payment system services totaling 325 people. A total of 77 people were determined through purposive sampling methods. Instructors use surveys. Data analysis was carried out using simple linear regression analysis. To test the hypothesis, a (partial) t-test is used. The results of multiple linear regression showed a positive regression coefficient value and a long square value (R^2) of 0.567, which showed an influence contribution of 56.7%. In addition, the tcal value is greater than the ttable value (9.917 is greater than 1.992), and its significance value is 0.000, which indicates that the p-value < 0.05. Therefore, it is concluded that the digitization of the payment system has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Kawan People's Economic Bank, Dau District, Malang Regency. The management of PT. Bank Perekonomi Rakyat Kawan is advised to continue to improve the quality and development of payment system digitalization in a sustainable manner, especially in terms of system reliability, transaction security, and ease of use of services, as well as strengthen digital literacy education programs for customers so that the use of digital services can run optimally and evenly.

Keywords: Digitization of Payment System, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana digitalisasi sistem pembayaran berdampak pada kepuasan nasabah PT. Bank Ekonomi Rakyat Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Penduduk menggunakan seluruh nasabah aktif di PT Bank Perekonomi Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang yang menggunakan layanan sistem pembayaran digital berjumlah 325 orang. Sebanyak 77 orang ditentukan melalui metode purposive sampling. Instruktur menggunakan survei. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Untuk menguji hipotesis, uji-t (parsial) digunakan. Hasil regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien regresi positif dan nilai kuadrat panjang (R^2) sebesar 0,567, yang menunjukkan kontribusi pengaruh sebesar 56,7%. Selain itu, nilai tcal lebih besar dari nilai ttabel (9,917 lebih besar dari 1,992), dan nilai signifikansinya adalah 0,000, yang menunjukkan

bahwa nilai $p < 0,05$. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Ekonomi Rakyat Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Manajemen PT. Bank Perekonomi Rakyat Kawan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan pengembangan digitalisasi sistem pembayaran secara berkelanjutan, khususnya dalam hal keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan layanan, serta memperkuat program edukasi literasi digital bagi nasabah agar penggunaan layanan digital dapat berjalan secara optimal dan merata.

Kata Kunci: Digitalisasi Sistem Pembayaran, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Hampir setiap aspek kehidupan manusia telah berubah oleh kemajuan teknologi digital saat ini, termasuk di bidang ekonomi dan perbankan. Ketika terjadi transaksi keuangan, masyarakat mengalami perubahan besar karena kemajuan teknologi informasi. Jika sebelumnya orang melakukan pembayaran secara tunai di bank, kini mereka dapat melakukannya secara digital melalui telepon genggam hanya dalam hitungan detik. Digitalisasi sistem pembayaran adalah proses perubahan sistem pembayaran konvensional menjadi berbasis elektronik dengan menggunakan teknologi digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, *e-wallet*, dan *QR Code Indonesian Standard (QRIS)* (Bank Indonesia, 2023). Sri Andika Putri dan Fitria Setyaningrum (2020), segala sesuatu yang diinginkan dapat dengan mudah dicapai. Era elektronik yang berkembang menjadi lebih mudah untuk berinteraksi dengan uang hanya melalui perangkat elektronik. Barter, seperti menukar barang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, adalah cara orang terlebih dahulu bertransaksi keuangan. Setelah itu, alat barter menjadi uang untuk bertransaksi. Sampai saat ini, uang masih merupakan alat pembayaran. Dengan kemajuan teknologi, pembayaran mulai berubah dari menggunakan uang tunai menjadi non tunai. Namun, jenis transaksi non tunai seperti ATM, cek, *bilyet giro*, dan uang elektronik.

Digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi salah satu perkembangan penting dalam perkembangan sektor keuangan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Transaksi yang cepat, mudah, dan aman kini dapat dilakukan tanpa bergantung pada metode pembayaran konvensional seperti uang tunai berkat kemajuan teknologi dan komunikasi. Bank Indonesia (2022) menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang mendorong peningkatan inklusi keuangan adalah digitalisasi pembayaran, yang memungkinkan kelompok masyarakat sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal. Berbagai platform pembayaran digital seperti dompet elektronik (*ewallet*), transfer bank berbasis aplikasi, dan pembayaran kode QR semakin populer seiring kemajuan teknologi. Penembusan internet dan penggunaan smartphone yang terus meningkat mendukung hal ini (Sari & Nugroho, 2021). Peningkatan ini memungkinkan banyak orang mengakses layanan keuangan digital.

Fenomena peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital menunjukkan tren yang sangat signifikan di Indonesia. Transaksi uang elektronik mencapai Rp835 triliun, meningkat 13,5% dibandingkan tahun sebelumnya, menurut data Bank Indonesia (BI, 2024). Dengan kemajuan ini, masyarakat semakin terbiasa dan percaya pada sistem pembayaran digital sebagai cara utama untuk melakukan transaksi dalam kehidupan sehari-hari. Peningkatan ini juga didorong oleh akses internet yang lebih mudah, penetrasi smartphone yang semakin luas, dan transformasi gaya hidup menuju sistem ekonomi masyarakat yang berbasis digital. Tetapi

digitalisasi membawa banyak masalah di balik kemajuan. Masyarakat tidak semuanya dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi pada sistem transaksi digital.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah, PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, telah mulai menerapkan sistem pembayaran digital di wilayah lokal. Ketika datang ke layanan digital, ada perbedaan dalam tingkat kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian nasabah merasakan manfaat seperti kemudahan dan kecepatan transaksi, sementara sebagian lainnya menghadapi tantangan seperti keterbatasan dalam literasi digital, akses internet, dan kekhawatiran tentang keamanan transaksi.

Peringkat keberhasilan layanan perbankan sangat bergantung pada kepuasan nasabah. Digitalisasi sistem pembayaran akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) jika berhasil memenuhi harapan nasabah. Sebaliknya, kegagalan digitalisasi dapat menyebabkan nasabah kurang puas dan berpotensi mengurangi daya saing BPR dalam persaingan lembaga keuangan lokal.

Penelitian ini sangat penting untuk mengetahui seberapa besar digitalisasi sistem pembayaran PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, berdampak pada kepuasan Nasaba. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, untuk menentukan aspek layanan digital yang sudah berjalan baik dan perlu ditingkatkan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Digitalisasi Sistem Pembayaran

Sistem yang memungkinkan orang untuk memindahkan uang dari satu orang ke orang lain disebut sistem pembayaran. Semua transaksi menggunakan sistem pembayaran, mulai dari yang paling sederhana hingga yang paling canggih, dengan berbagai lembaga dan peraturan yang dibuat oleh mereka. Menurut Undang-Undang Bank Indonesia, Bank Indonesia mempunyai wewenang untuk menjaga stabilitas sistem pembayaran. Dalam sistem pembayaran, dua jenis instrumen pembayaran adalah tunai dan non-tunai. Uang kertas dan logam yang memiliki nilai dan diizinkan untuk digunakan di negara tersebut, adalah instrumen pembayaran tunai (Bank Indonesia, 2019).

Menurut Bank Indonesia (2022), digitalisasi sistem pembayaran adalah perubahan dan penerapan teknologi digital dalam mekanisme transaksi keuangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis elektronik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, kemudahan, dan keamanan proses pembayaran.

Menurut Bank Indonesia (2023) dan Kusuma (2020), bentuk digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia meliputi:

1. *Mobile Banking (m-Banking)*, layanan perbankan melalui aplikasi seluler yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan pun dan di mana pun.
2. *Internet Banking (i-Banking)*, layanan transaksi keuangan melalui situs web resmi bank menggunakan jaringan internet.
3. *E-Wallet (Dompet Digital)*, media penyimpanan uang elektronik berbasis aplikasi, seperti GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay.
4. *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*, sistem pembayaran yang menggunakan kode QR yang distandarisasi oleh Bank Indonesia.
5. *Virtual Account*, rekening virtual yang digunakan untuk mempermudah identifikasi dan otomatisasi pembayaran.

Menurut Sugiarti & Meilani (2023) serta Yuliani (2020), indikator digitalisasi sistem pembayaran meliputi:

1. Kecepatan Transaksi
2. Kemudahan Penggunaan
3. Keamanan Sistem
4. Keandalan Layanan

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan berasal dari kata Latin *satis*, yang berarti cukup baik, memadai, dan *facto*, yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai upaya untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu yang cukup (Tjiptono, 2014). Menurut Kotler, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebagai hasil dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi. Jika perusahaan memperhatikan harapan nasabah, mereka dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Bank harus mempertahankan kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan produk, layanan, dan keamanan nasabah untuk mempertahankan, meningkatkan, dan memperluas jaringan nasabahnya (Atmaja, 2018).

Sangadji mendefinisikan kepuasan nasabah, yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dari barang atau jasa yang diterima. Untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar, sangat penting untuk mencapai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan (Wahab, 2017). Indikator kepuasan nasabah termasuk memenuhi ekspektasi nasabah, menggunakan produk berulang kali, merekomendasikan produk kepada orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik, dan lokasi (William & Purba, 2020).

Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah tanggapan Nasaba terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara kinerja produk sebenarnya dan harapan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2004). Kepuasan Nasaba didefinisikan oleh Engel dkk. (1990) sebagai evaluasi purna beli di mana pilihan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan Nasaba. Sebaliknya, ketidakpuasan Nasaba muncul ketika hasil, atau hasil, tidak memenuhi harapan Nasaba (Tjiptono, 2004). Sementara itu, Ikbil Sabilal dan Darwin Hartono (2024) menemukan dalam penelitian mereka bahwa kerahasiaan teknologi, keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses sangat mempengaruhi kepuasan Nasaba bank digital. Yuliani (2020) juga mengatakan bahwa kepuasan Nasaba dengan sistem pembayaran digital muncul ketika mereka memiliki pengalaman transaksi yang cepat dan mudah, serta merasa aman dan nyaman. Dari definisi yang sudah dijelaskan, kepuasan Nasaba adalah perasaan positif yang dirasakan dan diikuti dengan perilaku Nasaba setelah mereka menggunakan barang dan jasa yang tersedia untuk perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2016) serta Beanning (2024), indikator kepuasan nasabah mencakup:

1. Kenyamanan dan Kepuasan Umum
2. Kepercayaan terhadap Sistem
3. Kesesuaian Harapan dan Kinerja
4. Loyalitas Penggunaan

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan yang berlokasi di Jl. Sengkaling No.105, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama waktu penelitian. Penelitian dilakukan dari 8 Desember 2025 hingga 8 Januari 2026.

3. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2021), adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu; instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, dan analisis data dilakukan secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara dua atau lebih variabel.

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti selama proses penelitian. Metode yang digunakan adalah observasi langsung di lapangan, wawancara dengan subjek penelitian, dan penyebaran kuesioner kepada responden.
- b. Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui media perantara disebut data sekunder. Sumber data sekunder dapat berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti literatur, dokumen, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.

5. Populasi Dan Sampel

a Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: subjek atau obyek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Penelitian ini mencakup semua Nasaba. Atau nasabah aktif di PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang yang menggunakan layanan sistem pembayaran digital yang berjumlah 325 orang.

b Sampel

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi, atau bagian kecil dari populasi yang diambil dengan cara tertentu untuk mewakilinya. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel digunakan secara purposif. Menurut Sugiyono (2019), teknik pengambilan sampel secara purposif digunakan untuk memilih sampel karena dianggap paling mengetahui dan relevan dengan masalah yang diteliti. Metode ini termasuk dalam kategori sampel non-probabilitas, dimana sampel dipilih berdasarkan ciri atau kriteria daripada secara acak.

Peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan nilai $e = 10\%$ untuk menghitung ukuran sampel dari target populasi sebanyak 325.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e² = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10% (0,1)

$$n = \frac{325}{1 + 325(0,1)^2}$$

$$n = \frac{325}{1 + 325 (0,01)}$$

$$n = \frac{325}{1 + 3,25}$$

$$n = \frac{325}{4,25}$$

n = 76,47 dibulatkan keatas menjadi 77 responden.

Oleh karena itu, yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76,47 dibulatkan menjadi 77 klien, berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus slovin dari populasi target sebesar 325.

6. Teknik Pengumpulan Data**1 Observasi**

Metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung disebut observasi (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung dengan mengamati kondisi lingkungan secara langsung di lokasi dan juga melakukan observasi melalui media internet untuk mengumpulkan data yang lebih luas.

2 Dokumentasi

Data dikumpulkan melalui arsip tertulis, terutama menggunakan teori, hukum dalil, dan berbagai data penting dari berbagai sumber. Data dapat berasal dari berbagai sumber, seperti dokumen sekolah, lembaga pemerintah atau swasta, biro statistik, dan foto.

3 Kuesioner

Metode pengumpulan data terdiri dari pembuatan daftar pertanyaan dan distribusi mereka kepada responden dengan tujuan untuk mengumpulkan tanggapan berdasarkan daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner diisi oleh karyawan menggunakan skala Likert. Untuk penelitian ini, angket berikut akan disesuaikan: pengaruh digitalisasi sistem pembayaran terhadap kepuasan Nasaba, dengan skala: STS: Sangat Tidak Setuju (1), TS: Tidak Setuju (2), KS: Kurang Setuju (3), S: Setuju (4), dan SS: Sangat Setuju (5).

7. Analisis Data

Untuk melakukan analisis data, peneliti menggunakan berbagai uji diantaranya: a) Uji Validitas, b) Uji Reliabilitas, c) Analisis Statistik Deskriptif, d) Uji Asumsi Klasik, e) Analisis Regresi Linier Sederhana, f) Uji Hipotesis, g) Uji Koefisien Determinasi (R²).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	Ket.
	B	Std. Error		
Konstanta	4,413	1,523		
Digitalisasi sistem pembayaran (X)	1,039	0,105	0,753	Positif

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 1, diketahui maka didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 4,413 + 1,039X$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 4,413 menunjukkan bahwa nilai variabel digitalisasi sistem pembayaran (X) adalah 0, maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 4,413.
- Berdasarkan koefisien regresi variabel digitalisasi sistem pembayaran (X) sebesar 1,039, variabel kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 1,039 poin jika variabel digitalisasi sistem pembayaran meningkat sebesar 1 poin, dan variabel kepuasan konsumen akan menurun sebesar 1,039 poin jika variabel digitalisasi sistem pembayaran turun sebesar 1 poin. Hal ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi sistem pembayaran memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi sistem pembayaran terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan Kecamatan Dau Kabupaten Malang, uji t dilakukan. Tabel berikut menunjukkan besarnya nilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel keterikatan.

Tabel 2. Hasil Uji T

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig t
Digitalisasi sistem pembayaran (X)	9,917	1,992	0,000

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi sistem pembayaran (X) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (9,917 lebih besar dari 1,992) dengan nilai signifikan 0,000 (p value < 0,05). Ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima dan hipotesis H0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Tabel berikut menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (R²). Koefisien determinasi (R²) menunjukkan seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0,753 ^a	0,567	0,562	1,99208

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis regresi sederhana menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,567, yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel digitalisasi sistem pembayaran terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan Kecamatan Dau Kabupaten Malang sebesar 56,7%, dan variabel lain yang tidak diteliti sebesar 0,433 (43,3%)..

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak penerapan digitalisasi sistem pembayaran, semakin tinggi kepuasan nasabah, yang ditunjukkan oleh kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, dan fitur lainnya. Digitalisasi sistem pembayaran terbukti mampu meningkatkan kualitas pengalaman layanan nasabah dan membentuk persepsi positif terhadap kinerja pelayanan bank. Dengan demikian, digitalisasi sistem pembayaran dapat diposisikan sebagai faktor strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan penguatan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Atmaja, L. S. (2018). Manajemen keuangan. Yogyakarta: Andi.

Bank Indonesia. (2019). Sistem pembayaran di Indonesia (Laporan resmi). <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran>

Bank Indonesia. (2022). Digitalisasi sistem pembayaran untuk mempercepat inklusi keuangan. Jakarta: Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2023). QRIS: Transformasi sistem pembayaran nasional berbasis digital. Jakarta: Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2024). Statistik sistem pembayaran digital Indonesia tahun 2024. Jakarta: Bank Indonesia.

Beanning, L. (2024). The effect of e-service quality on customer satisfaction and loyalty. CHSS Journal, 7(2), 1–10. <https://chss.kipmi.or.id/journal/article/download/73/42/583>

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer behavior*. Chicago: Dryden Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kusuma, D. (2020). Transformasi sistem pembayaran digital di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 15(1), 45–56. <https://doi.org/10.25077/jmti.15.1.45-56.2020>
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Putri, S. A., & Setyaningrum, F. (2020). Perkembangan sistem pembayaran dari barter hingga pembayaran digital di era elektronik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Sabilal, I., & Hartono, D. (2023). Dampak digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCP Hasanudin Jakarta. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*, 7(2), 124–132. <https://doi.org/10.30599/utility.v7i02.2366>
- Sari, D. R., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh literasi digital terhadap penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(2), 45–57. <https://doi.org/10.xxxx/jebd.2021.45>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Sugiarti, E., & Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasaba. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 101–110.
- William, D., & Purba, R. (2020). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 33–45.
- Yuliani, R. (2020). Analisis penerapan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Ekonomi Digital dan Inovasi*, 5(4), 98–107.
- Ali, Z. (2013). *Hukum perbankan syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.