

Article history:

Submitted: 03-03-2026

Received: 09-06-2026

Revised: 10-06-2026

Accepted: 10-06-2026

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Syahrul Amsari*, Rindu Kinanti

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

*Correspondence: syahrulamsari@umsu.ac.id, rindukinanti631@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam (FAI) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan sampel sebanyak 93 mahasiswa yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Variabel kualitas layanan digital bank syariah diukur menggunakan beberapa aspek diantaranya keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan. Sementara itu, variabel minat menggunakan aplikasi mobile banking diukur melalui aspek perhatian, ketertarikan, keinginan, dan tindakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital bank syariah memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap minat mahasiswa FAI UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Hal ini berarti semakin optimalnya kualitas layanan digital yang dirasakan oleh pelajar, maka semakin besar pula minat mereka untuk menggunakan layanan mobile banking. Diharapkan ini dapat memberikan referensi bagi institusi perbankan syariah dalam mengembangkan kualitas layanan digital mereka sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam.

Kata kunci : *Kualitas Layanan Digital; Bank Syariah; Mobile Banking; Minat Penggunaan; Mahasiswa FAI UMSU*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the quality of Islamic banking digital services on the interest in using mobile banking applications among students of the Faculty of Islamic Studies (FAI) at the State Islamic University of North Sumatra (UMSU). This study used an associative quantitative approach, with a sample of 93 students selected through a purposive sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire with a 5-point Likert scale, then analyzed using simple linear regression analysis. The variable of the quality of Islamic banking digital services was measured using several aspects including system reliability, ease of use, speed of service, and response to complaints. Meanwhile, the variable of interest in using mobile banking applications was measured through aspects of attention, interest, desire, and action. The results showed that the quality of Islamic banking digital services had a significant positive influence on the interest of students of the Faculty of Islamic Studies (FAI) at the State Islamic University of North Sumatra (UMSU) in using mobile banking applications. This means that the more optimal the quality of digital services perceived by students, the greater their interest in using mobile banking services. It is hoped that this can provide a reference for Islamic banking institutions in developing the quality of their digital services in accordance with the principles of Islamic teachings.

Keywords : *Digital Service Quality; Islamic Banking; Mobile Banking; Interest in Use; FAI UMSU Students.*

PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memicu transformasi digital di berbagai sektor, tak terkecuali industri perbankan. digitalisasi dalam sektor perbankan yang tercermin

dari beragam layanan berbasis teknologi yang muncul dengan tujuan utama yaitu mempermudah masyarakat, mengoptimalkan efisiensi, serta mempercepat seluruh kegiatan transaksi keuangan (Setiagraha et al., 2023). Di antara berbagai inovasi yang muncul di ranah perbankan digital, layanan perbankan melalui perangkat seluler kini menjadi salah satu yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Layanan ini memberikan keleluasaan bagi nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara fleksibel tanpa terikat lokasi maupun waktu, cukup dengan memanfaatkan telepon genggam mereka (Cahyana & Azwari, 2023).

Layanan digital di sektor perbankan berbasis syariah membuka peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi institusi keuangan tersebut. Bank syariah dituntut untuk menghadirkan layanan berbasis teknologi yang tidak hanya inovatif dan efektif, tetapi juga harus tetap sesuai dengan ketentuan syariah yang mencakup aspek kepercayaan, keadilan, keterbukaan, serta menghindari praktik riba, gharar, dan maysir (Afandi et al, 2024). Landasan nilai ini selaras dengan petunjuk yang ada dalam Al-Qur'an yang mengharuskan setiap transaksi dijalankan secara adil dan penuh tanggung jawab. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 58 yang menekankan betapa bindunya menyerahkan amanah kepada pemiliknya serta menjaga keadilan dalam setiap keputusan. Dengan demikian, tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah berbasis digital menjadi faktor krusial yang membentuk kepercayaan serta tekad nasabahnya untuk menggunakan fasilitas mobile banking berbasis syariah (Nurhaliza et al, 2025)

Selain prinsip keyakinan dan keadilan, Islam juga menekankan perlunya kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam QS. Al-Baqarah ayat 185, Allah SWT menyampaikan bahwa Dia menginginkan kemudahan bagi manusia, tidak kesulitan. Prinsip ini sangat terkait dengan tujuan pengembangan layanan mobile banking syariah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Oleh karena itu, kualitas layanan digital dari bank syariah yang baik bisa dianggap sebagai implementasi nilai-nilai Al-Qur'an dalam mempermudah aktivitas muamalah masyarakat di era digital ini.

Mahasiswa adalah salah satu segmen yang berpotensi dalam menggunakan layanan mobile banking karena mereka memiliki kemampuan digital yang cukup baik dan kebutuhan untuk bertransaksi yang relatif tinggi. Namun, meskipun memiliki kemampuan teknologi yang baik, tidak selalu terdapat minat yang tinggi dalam penggunaan layanan mobile banking berbasis syariah. Minat mahasiswa sangat dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap kualitas layanan digital, yang meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan yang diajukan (Salman, 2023). Fenomena empiris menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking syariah di antara mahasiswa masih jauh dari maksimal. Beberapa mahasiswa masih merasa bimbang untuk memanfaatkan layanan ini secara aktif karena berbagai masalah yang terkait dengan keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan. Di samping itu, layanan dari bank konvensional dianggap lebih cepat dan praktis (Mutiah Khaira Sihotang, Uswah Hasanah, 2022). Keadaan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital di bank syariah tetap menjadi faktor krusial yang berdampak pada ketertarikan dalam memanfaatkan mobile banking.

Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU memiliki ciri-ciri tertentu yang menjadikan mereka subjek kajian. Selain menjadi bagian dari generasi digital, mahasiswa FAI UMSU juga menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, ketertarikan mereka pada penggunaan mobile banking syariah tidak semata-mata dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh pemahaman tentang seberapa baik layanan tersebut sejalan dengan konsep Islam (Siregar, 2025). Kualitas layanan digital terhadap keinginan menggunakan mobile banking berbasis syariah. Namun, sebagian besar penelitian hanya mencakup pelanggan secara umum atau generasi muda, tanpa mengarahkan penelitian pada mahasiswa FAI UMSU sebagai kalangan yang memiliki kemampuan digital dan pemahaman syariah yang kuat (Saibil & Romadoni, 2024). Di sisi lain, tidak ada kesamaan temuan penelitian mengenai aspek kualitas layanan digital yang paling berpengaruh terhadap keinginan penggunaan.

Identifikasi adanya celah penelitian yang berkaitan dengan minimnya kajian yang secara spesifik menganalisis dampak kualitas layanan digital bank berbasis syariah terhadap keinginan menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk dilaksanakan dengan tujuan mendapatkan bukti nyata mengenai sejauh mana kualitas layanan digital bank syariah memberikan pengaruh terhadap

keinginan mahasiswa Agama Islam UMSU dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking. Selain itu penelitian ini juga menekankan bahwa, kualitas layanan perbankan digital syariah perlu dipandang melalui lensa nilai-nilai Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an. Al-Qur'an menekankan betapa pentingnya transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap transaksi muamalah untuk menjauhkan diri dari elemen ketidakpastian (gharar) dan praktik yang merugikan pihak tertentu. Dalam lingkup layanan mobile banking syariah, jelasnya informasi, keamanan sistem, serta transparansi dalam proses transaksi menjadi elemen kunci dari mutu layanan digital yang berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan minat mahasiswa sebagai pengguna (Yusuf & Rijal, 2025).

Selain itu, layanan keuangan digital juga menunjukkan bagaimana interaksi terjadi antara bank dan pelanggan. Dalam ajaran Islam, ditekankan betapa pentingnya profesionalisme, empati, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Oleh karena itu, kemampuan bank syariah dalam menangani keluhan, mengatasi masalah teknis, serta menawarkan solusi yang adil dan tepat waktu mencerminkan penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanannya (Amsari et al., 2024). Layanan yang diberikan oleh bank syariah digital tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan operasional, melainkan juga pada prinsip-prinsip yang berdasar pada ajaran Al-Qur'an. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam (FAI) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Kajian Teori

Kualitas Layanan Digital Bank Syariah

Perubahan dalam teknologi digital di sektor perbankan telah mempengaruhi cara bank menyampaikan layanan kepada nasabah. Layanan yang dulunya dilakukan secara langsung sekarang telah pindah ke platform digital, contohnya layanan perbankan lewat ponsel. Proses transformasi ini memaksa bank untuk menekankan dan meningkatkan kualitas layanan digital agar tetap dapat memenuhi tuntutan dan harapan para pengguna (Yanti et al, 2025). Di era digital yang semakin mendominasi kehidupan masyarakat, konsep kualitas layanan kini telah berkembang menjadi kualitas layanan digital atau yang dikenal dengan istilah *e-service quality*, yaitu penilaian pengguna terhadap keefektifan layanan yang diakses melalui platform elektronik (Zeithaml et al., 2002).

Kualitas layanan digital pada perbankan syariah tidak hanya dievaluasi dari aspek teknis sistem, namun juga seberapa baik layanan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian (Aisyah, 2023) menekankan bahwa pengoperasian bank syariah harus didasarkan pada prinsip kepercayaan, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Dengan demikian, kualitas layanan digital di bank syariah seharusnya mampu mengintegrasikan kemajuan teknologi dan nilai-nilai Islam (Triwibowo & Sya'adi, 2025).

Penelitian (Mundir et al., 2022) menyampaikan bahwa mutu layanan digital bank syariah adalah pandangan nasabah mengenai kemampuan sistem digital dalam menyediakan keandalan sistem, kemudahan dalam penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian Abdillah (2026) juga memperlihatkan bahwa layanan digital yang berkualitas tinggi dapat memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Adapun Indikator kualitas layanan digital bank syariah yaitu: (1) keandalan sistem; (2) kemudahan penggunaan; (3) kecepatan layanan; dan (4) respons terhadap keluhan.

Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Minat kecenderungan dalam diri individu yang ditunjukkan melalui perhatian, rasa penasaran, serta hasrat untuk melakukan tindakan tertentu (Kotler & Keller, 2016). Sedangkan menurut (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa minat memiliki peranan yang sangat signifikan dalam membentuk perilaku nyata seseorang.

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa ketertarikan seseorang terhadap penggunaan teknologi ditentukan oleh perbedaan mengenai kegunaan serta kenyamanan dalam mengoperasikan sistem tersebut (Davis, 1989). Dengan demikian, keinginan menggunakan mobile banking sangat dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi tersebut dinilai berguna dan nyaman digunakan oleh penggunanya (Pradesyah et al, 2025). Minat untuk menggunakan mobile banking pada sektor perbankan syariah dipengaruhi oleh faktor teknologi dan juga sejauh mana kepercayaan terhadap kepatuhan syariah layanan tersebut. Penelitian (Setiawati et al., 2024) mencatat bahwa keselarasan

antara layanan digital dan nilai-nilai Islam menjadi elemen penting bagi pengguna dalam menentukan minat mereka terhadap layanan perbankan syariah.

Dengan kata lain, indikator minat dalam penelitian ini merujuk pada *theory of planned behavior* (TPB), *technology acceptance model* (TAM), dan beberapa penelitian sebelumnya adalah: (1) perhatian; (2) ketertarikan; (3) keinginan; dan (4) tindakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain asosiatif (Rusiadi, 2013). Responden yang diteliti berjumlah 1.364 mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU). Hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin (Sloven, 1960) dengan tingkat kesalahan 10% diperoleh jumlah sampel sebesar 93 responden. Metode pemilihan sampel yang diterapkan adalah *purposive sampling*, yaitu proses seleksi responden berdasarkan kriteria spesifik, meliputi mahasiswa yang masih aktif berkuliah serta pernah mendengar atau setidaknya familiar dengan aplikasi mobile banking.

Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang dibagikan kepada sampel penelitian yang berupa 93 mahasiswa FAI UMSU. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengisi seluruh pernyataan yang telah disusun oleh peneliti secara menyeluruh. Terdapat 16 item pernyataan yang disediakan, di mana 8 item berkaitan dengan variabel kualitas layanan bank syariah digital (X) yang mencakup indikator seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan, sedangkan 8 item sisanya berhubungan dengan variabel minat menggunakan aplikasi mobile banking (Y), yang meliputi indikator perhatian, ketertarikan, keinginan, serta tindakan.

Kemudian, sebanyak 93 mahasiswa FAI UMSU ikut berkontribusi sebagai responden dan diminta untuk memilih satu respon dari 16 butir pernyataan yang telah disiapkan oleh peneliti dengan mencentang (✓) pada kolom respon yang pandang tepat. Opsi respons ini menggunakan skala Likert 1-5, yang mencakup sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Skala ini digunakan bertujuan untuk menggali sikap, pendapat, dan persepsi partisipan terkait kualitas layanan bank berbasis syariah secara digital serta motivasi mereka dalam memanfaatkan aplikasi mobile banking.

Beberapa teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari pengujian validitas, pengujian reliabilitas, dan regresi linear sederhana (Sugiyono, 2022). Metode analisis yang dipakai mencakup analisis regresi linier sederhana untuk mengukur kualitas layanan bank berbasis syariah terhadap keinginan penggunaan aplikasi mobile banking. Selain itu, dilakukan pengujian secara independen (uji t) untuk meneliti pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, serta menguji koefisien determinasi untuk mengukur besaran kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2021). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_a : Kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking;
- H_o : Kualitas layanan digital bank syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

HASIL

Tabel 1
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

No.	Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	1	0,666	0,203	Valid	0.806 > 0.6	Reliable
		2	0,705	0,203	Valid		
		3	0,523	0,203	Valid		
		4	0,633	0,203	Valid		
		5	0,789	0,203	Valid		
		6	0,815	0,203	Valid		
		7	0,654	0,203	Valid		
		8	0,721	0,203	Valid		

Tabel 1
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas (Lanjutan)

No.	Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
2	Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)	1	0,715	0,203	Valid	0.833 > 0.6	Reliable
		2	0,617	0,203	Valid		
		3	0,734	0,203	Valid		
		4	0,608	0,203	Valid		
		5	0,629	0,203	Valid		
		6	0,569	0,203	Valid		
		7	0,639	0,203	Valid		
		8	0,738	0,203	Valid		

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 hasil dari pengujian validitas bahwa variabel kualitas layanan digital Bank Syariah (X) dan variabel minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* (Y) yang masing-masing terdiri dari 8 pernyataan yang telah dijawab partisipan menunjukkan bahwa r-hitung > r-tabel yang berarti seluruh pernyataan diakui valid sehingga pengujian berikutnya dapat dilaksanakan. Tabel 1 juga menampilkan hasil dari pengujian reliabilitas, setiap variabel yang ada dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,6, sehingga dapat dianggap sebagai reliabel; hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan sebagai alat pengukur dalam penelitian ini.

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	14.374	2.776		5.178	< 0.001
	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.596	0.075	0.638	7.912	< 0.001

Sumber: data olahan

Tabel 2 dapat diidentifikasi persamaan regresi yang menunjukkan koefisien regresi untuk setiap variabel. persamaan regresi yang dihasilkan adalah seperti berikut:

$$Y = 14,374 + 0,596X + \epsilon$$

Artinya: nilai konstanta yang mencapai 14,374 mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital Bank Syariah tetap stabil dan tidak mengalami perubahan, yang artinya minat untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking berada pada angka 14,374, sedangkan nilai koefisien untuk kualitas layanan digital Bank Syariah tercatat di angka 0,596 dengan arah positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital Bank Syariah akan diikuti oleh peningkatan minat dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking sebesar 0,596 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap dan tidak berubah.

Tabel 2 juga terlihat secara parsial pengaruh kualitas layanan digital Bank Syariah terhadap minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, Hal ini terlihat dari nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Nilai t-hitung $7,912 > t\text{-tabel } 1,986$. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa variabel kualitas layanan digital Bank Syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile Banking. Dengan kata lain, ketika mahasiswa merasakan kualitas layanan digital yang lebih tinggi, maka keinginan minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mundir et al (2022), yang menemukan bahwa kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan kepercayaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi mobile banking di kalangan mahasiswa nasabah bank syariah. Kemudian diperkuat pada penelitian Triwibowo & Sya'adi (2025) yang menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam mendorong minat terhadap penggunaan mobile banking syariah di era digital. Selain itu, penelitian Cahyana & Azwari (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking di Bank Syariah.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi R-Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.638	0.408	2.703

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai R Square adalah 0.408 atau sebesar 40,8%; artinya bahwa variabel kualitas layanan digital Bank Syariah (X) mampu menjelaskan minat menggunakan mobile banking syariah sebesar 40,8% sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini mendukung teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa pandangan tentang kemudahan dan manfaat suatu teknologi mampu meningkatkan keinginan individu untuk menggunakannya. Dalam hal ini, kualitas layanan digital yang tampak melalui keandalan sistem, kemudahan dalam penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan bisa meningkatkan minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU untuk menggunakan aplikasi mobile banking syariah.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bank syariah perlu senantiasa meningkatkan kualitas layanan digitalnya, khususnya dalam aspek keandalan sistem, kemudahan akses aplikasi, kecepatan transaksi, serta respons terhadap keluhan. Peningkatan dalam kualitas layanan tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk menarik perhatian mahasiswa dan generasi muda yang merupakan pengguna utama layanan perbankan digital dalam menggunakan mobile banking syariah.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. Semakin baik kualitas layanan digital yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, diantaranya hanya mempertimbangkan satu variabel independen, yaitu kualitas layanan digital bank syariah, dan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, selain itu, responden penelitian terbatas pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu dapat diterapkan untuk semua pengguna mobile banking syariah. Rekomendasi pada peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, keamanan transaksi, dan literasi keuangan syariah. Penelitian selanjutnya juga dapat mengimplementasikan metode analisis yang lebih mendalam seperti regresi linier berganda atau analisis jalur (*path analysis*), agar dapat menjelaskan interaksi antar variabel dengan lebih rinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. R., 2026, Kualitas Layanan Digital Banking dan Kepuasan Nasabah: Studi Literatur pada Perbankan di Indonesia, 2026. *Musyarti: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 25(5), 171-180. <https://doi.org/10.2324/sszx7467>
- Afandi, A., Amsari, S., Hayati, I., Lubis, M. A., 2024. Encouraging the effectiveness of philanthropic institutions: Implementation of digital fundraising platform for Lazismu Medan City, *Community Empowerment*, 9(5), 745–753. <https://doi.org/10.31603/ce.11340>
- Aisyah, M., 2023. Efek Perilaku dan Persepsi Milenial terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 12(2), 214–230. DOI: <https://doi.org/10.33059/jmk.v12i2.7532>
- Amsari, S., Harahap, I., Nawawi, Z. M., 2024. Transformasi Paradigma Pembangunan Ekonomi: Membangun Masa Depan Berkelanjutan melalui Perspektif Ekonomi Syariah. *EKONOMIS Journal of Economics and Business*, 8(1), 729-738. DOI: [10.33087/ekonomis.v8i1.1703](https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1703)
- Ajzen, I., 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50(2). 179-211. DOI: [10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Cahyana, D. A., Azwari, P. C., 2023. Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitaas Pelayanan dan Keunggulan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah. *Multidisciplinary Journal of Education, Economic and Culture*, 1(2), 103–116.

DOI: [10.61231/mjeec.v1i2.100](https://doi.org/10.61231/mjeec.v1i2.100)

- Ghozali, I., 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Edition 7, BP Undip
- Kotler, P., Keller, K. L., 2016. *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education.
- Mundir, A., Nizar, M., Athiroh, D. R., 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>
- Nurhaliza, A., Srisusilawati, P., Yusup, A., 2025. Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*. 163-172. DOI: [10.29313/jrps.v4i2.8392](https://doi.org/10.29313/jrps.v4i2.8392).
- Pradesyah, R., Munawaroh, M., Putri, R., 2025. The Influence of Non-Cash Payments and Transaction Costs on Sharia Bank Customer Loyalty in Using M-Banking. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*. 8(3). DOI: [10.31538/ijse.v8i3.7215](https://doi.org/10.31538/ijse.v8i3.7215)
- Rusiadi, 2013. *Pedoman Praktis Analisis Data Penelitian Dengan Regresi Linier Sederhana, Korelasi Parsial, Uji t dan Determinasi, Menggunakan Alat SPSS*, USU Press
- Salman, M., 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*. 1(2). 31-37. DOI: [10.62070/persya.v1i2.11](https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.11)
- Saibil, D., Romadoni, M., 2024. Niat dan Perilaku Mahasiswa di Indonesia Untuk Bertransaksi Ziswaf Secara Digital Melalui Layanan M-Banking Syariah. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 9(2). 240-253. DOI: [10.29300/aij.v9i2.2466](https://doi.org/10.29300/aij.v9i2.2466)
- Setiawati, E., 2024. Studi Komparatif Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking. *Skripsi*, IAIN Curup
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., Batin, M. H., 2023. Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. DOI: <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Sihotang, M. K., Hasanah, U., Hayati, I., 2022. Model of Sharia Bank Profitability Determination Factors by Measuring Internal and External Variables, *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 5(1), 235-251. DOI: [10.31538/ijse.v5i1.1949](https://doi.org/10.31538/ijse.v5i1.1949)
- Siregar, F. R., 2025, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah Kantor Cabang Pembantu Panam Kota Pekanbaru, *Skripsi*, UIN Suska Riau
- Sloven, E., 1960, Slovin's Formula for Sampling Technique, *Journal of Geoscience and Environment Protection*, 8
- Sugiyono, 2017, *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*, Alfabeta
- Triwibowo, A., Sya'adi, N., 2025. The Role of Service Quality in Increasing Interest in Using Islamic Mobile Banking in the Digital Era. *Journal of Islamic Digital Economic and Finance*, 1(01), 1–9. <https://doi.org/10.2711/jidef.v1i01.87>
- Yanti, R., Darwis, R. H., Masyhuri, 2025, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Tingkat Penggunaan Produk Tabungan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bone, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review*, 5(2), 1-13. DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v5i2.2867>
- Yusuf, Z., Rijal, S., 2025, Investasi Syariah di Era Digitalisasi: Tantangan dan Peluang dalam Manajemen Keuangan, *SYARIAH: Journal of Islamic Law*, 7(2), 12-21, DOI: <https://doi.org/10.55721/qmmhbw69>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Malhotra, A., 2002, Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>