

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M. K., & Ghandhi, G. (2023). Pembobolan M-Banking, Kaspersky: 356 Ribu Phising Sektor Keuangan di RI Terjadi Tahun 2022, Diakses 28 Agustus 2023, dari [https://bisnis.tempo.co/read/1685882/pembobolan-m-banking-kaspersky-356-ribu-phising-sektor-keuangan-di-ri-terjadi-tahun-2022#google\\_vignette](https://bisnis.tempo.co/read/1685882/pembobolan-m-banking-kaspersky-356-ribu-phising-sektor-keuangan-di-ri-terjadi-tahun-2022#google_vignette).
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Asyifa, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(2), 10–27.
- Bahri, S., Sulaiman, & Gasim. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 51–59.
- Bangkara, R. P., Putu, N., & Harta, S. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2408–2434.
- Bank Indonesia. (2023). Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan Indonesia. Diakses 27 Agustus 2023, dari <https://www.bi.go.id/id/search.aspx#k=Proprietary%20Channel>.
- Budhijono, F., & Nainggolan, O. V. B. (2020). Tinjauan Akuntansi Terhadap Fitur-Fitur Prioritas Generasi Milenial Dalam Memilih Bank. *Jurnal Bina Akuntansi*, 7(2), 208–222.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. *Journal of Economic and Business Research*, 2(2), 1–16.
- Diaraya. (2017). Desain Flowchart Pemrosesan Transaksi Perusahaan Pada Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer. *Jurnal Matematika, Statistika, & Komputasi*, 13(2), 141–146.
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Kepramareni, P. (2019). Effectiveness of Accounting

Information Systems and the Affecting Factors. *International Journal of Applied Business & International Management*, 4(2), 33–40.

- Fauziah, A., & Tenripada. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Resiko Terhadap Penggunaan E-Banking (Survei pada Nasabah BRI Syariah di Kota Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 75–81.
- Febrianti, D., Hariadi, B., & Baridwan, Z. (2019). Technology Acceptance Model Sebagai Prediktor Penggunaan SIMDA. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 46–63. <https://doi.org/10.22219/jrak.v9i1.43>
- Goet, J., & Kharel, K. (2022). Customer Satisfaction with Mobile Banking Services in Nepalese Commercial Banks. *Management Dynamics*, 25(2), 23–30.
- Gusmar, M. K., & Maulina, I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 22–39.
- Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *JTIMB: Jurnal Ilmu Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 1–16.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. PT Refika Aditama.
- Iqbal, J., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 05(02), 25–36.
- Jahan, N., & Shahria, G. (2022). Factors Effecting Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: A Study on Young Users' Perspective. *South Asian Journal of Marketing*, 3(1), 60–76. <https://doi.org/10.1108/SAJM-02-2021-0018>
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Sakti*, 12(1), 100–109.
- Jatmiko, L. D. (2022). Top 10 Aplikasi Bank di Indonesia, Siapa yang Terbanyak Diunduh dan Dapat Bintang Ya, Diakses 28 Agustus 2023, dari <https://m.bisnis.com/amp/read/20220524/90/1536318/top-10-aplikasi-bank-di-indonesia-siapa-yang-terbanyak-diunduh-dan-dapat-bintang-ya>.
- Johan, A. P., Lukviarman, N., & Putra, R. E. (2022). Continuous intention to use e-wallets in Indonesia : The impact of e-wallets features. *Innovative Marketing*,

18(4), 74–85. [https://doi.org/10.21511/im.18\(4\).2022.07](https://doi.org/10.21511/im.18(4).2022.07)

- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.
- Khottijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 541–551.
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN :Studi Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (13th ed.). Erlangga.
- Lahur, M. F. & Prima, E. (2023). Marak Penjualan Data Kredensial Perbankan, Pengamat Peringatkan Pengguna M-Banking, Diakses 28 Agustus 2023, dari <https://tekno.tempo.co/read/1758059/marak-penjualan-data-kredensial-perbankan-pengamat-peringatkan-pengguna-m-banking>.
- Laras, A. (2023). Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, dan BNI Jumbo, Siapa Teratas, Diakses 05 Januari 2024, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas>.
- Latan, H. (2014). *Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial Sains Dengan STATA*. Alfabeta CV.
- Lestari, S., & Indriana, K. T. (2021). (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Al-Misbah*, 2(1), 66–80.
- Makmuriyah, A. N., & Vani, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter : Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31.
- May, Y., & Lumban, J. (2023). Sistem informasi akuntansi. *Circle Archive*, 1(2), 1–12.

- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 1–9.
- Mirahasri, L. P., Kepramareni, P., & Apriada, K. (2021). Pengaruh Skill, Pengalaman Kerja, Pelatihan Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Pasar Srinadi Kabupaten Klungkung. *Jurnal Kharisma*, 3(2), 397–405.
- Mujiani, S., & Mardhiyah, K. (2019). Perancangan dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Website Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam As-Syafi'iyah. *Akrual: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 34–47.
- Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Malia: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 243–256.
- Mutia, A. (2022). Survei: Ini Produk Keuangan yang Dianggap Rentan Kebocoran Data, Diakses 28 Agustus 2023, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/14/survei-ini-produk-keuangan-yang-dianggap-rentan-kebocoran-data>.
- Pandoyo, & Sofyan. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis*. In Media.
- Paudel, U. R., Parajuli, S., & Devkota, N. (2020). What Determines Customers' Perception of Banking Communication? An Empirical Evidence From Commercial Banks of Nepal. *Global Economy Journal*, 1–21. <https://doi.org/10.1142/S2194565920500190>
- Prakoso, J.P. (2023), Daftar Kasus Kebocoran Data Sektor Finansial Di RI Selain BSI, Diakses 30 Agustus 2023, dari <https://bisnisindonesia.id/article/daftar-kasus-kebocoran-data-sektor-finansial-di-ri-selain-bsi>.
- Putra, I. P. D. S., & Indraswati, S. A. P. A. (2020). Widya Akuntansi dan Keuangan Universitas Hindu Indonesia Edisi Agustus 2020. *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 62–77.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Gramedia Pustaka.
- Romney, M. B. R., & Steinbart, P. J. (2011). *Accounting Information System* (9th ed.). Salemba Empat.
- Rukani, S., Marlina, N., & Surabaya, U. N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edulearning Sebagai Media Pembelajaran Online. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2), 100–111.

- Sabilah, J., Riyanti, S. N., & Saputra, N. (2021). Kesiapan Kerja Generasi Milenial di DKI Jakarta Raya : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Keterampilan Digital (The Work Readiness of the Millennial Generation in DKI Jakarta Raya : The Effect of Emotional Intelligence and Digital Skills). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen (Jakman)*, 2(3), 225–242. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i3.379>
- Samsuri, A. S., Hussin, S. M., & Badaruddin, M. N. A. (2022). Antecedents of User Satisfaction and Continuance Usage of Mobile Health Applications : A Study on MySejahtera Apps in. *Asian Journal of Behavioural Sciences*, 4(2), 91–105.
- Sauw, O., Mointi, R., & Makkuradde, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 6(1), 39–53.
- Schmitt, B. (2010). Experience Marketing : Concepts, Frameworks and Consumer. *Foundations and Trends® in Marketing*, 5(2), 55–112. <https://doi.org/10.1561/17000000027>
- Sekaran, U. (2016). *Research Methods for Business* (9th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Swandewi, L. P., Ariyanto, D., & Dewi, L. G. K. (2017). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 1803–1831.
- Yani, A. (2008). Pengendalian Intern Pada Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer. *Jurnal Paradigma*, 5(1), 1–14.
- Yovita, D., & Widya, P. R. (2021). Implementasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen BRI Mobile di Bengkayang. *Borobudur Management Review*, 1(2), 141–159. <https://doi.org/10.31603/bmar.v1i2.5949>
- Yun, K. O., & Jung, M. K. (2022). An Application of Text Mining Analysis What Improves Customer Satisfaction in Mobile Banking Apps ? An Application of Text Mining Analysis. *Asia Marketing Journal*, 23(4).
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS* (1st ed.). Mandala Press.
- Zuliestiana, D. A., & Setaiwan, A. N. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty Pada

Pengguna Aplikasi BCA Mobile. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 934–953.

**Syifa Nurrahma, 2023**

***PENGARUH KEAMANAN, FITUR LAYANAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNA SISTEM PERBANKAN BERBASIS APLIKASI MOBILE***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]