

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN NAGARI
MOBILE BANKING BANK NAGARI SUMATERA BARAT**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan DIII
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

MESA YENIA

NIM. 17134050/2017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN D III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN NAGARI
MOBILE BANKING BANK NAGARI SUMATERA BARAT
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang)**

Nama : Mesa Yenia
NIM/BP : 17134050/2017
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Januari 2021

Tim Penguji

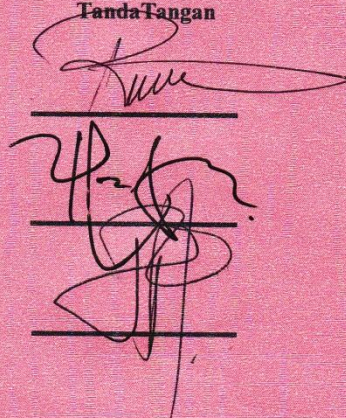
Nama

1. Ketua : Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME

2. Anggota : Halkadri Fitra, SE, MM, Ak

3. Anggota : Rahmiati, SE, M.Sc

Tanda Tangan



HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN NAGARI
MOBILE BANKING BANK NAGARI SUMATERA BARAT

Nama : Mesa Yenia
NIM : 17134050
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2021

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME
NIP. 19610214 198912 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mesa Yenia
Thn. Masuk/NIM : 2017/ 17134050
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 09 November 1998
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Mustika III No 33 Pegambiran Ampalu Nan XX, Kota Padang, Prov. Sumatra Barat.
Judul Tugas Akhir : **Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari Mobile Banking Bank Nagari Sumatera Barat.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2020

Yang menyatakan,



Mesa Yenia

NIM. 17134050

ABSTRAK

Mesa Yenia, 2017/17134050. “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat ”.

Pembimbing : Rosyeni Rasyid, SE, ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat melalui dimensi *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis pengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Nagari yang menggunakan Nagari *Mobile Banking*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Berasarkan pembahasan yang ada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat berada dalam kategori sangat tinggi. Dimensi Keandalan (sangat tinggi), Daya Tangkap (sangat tinggi), Perhatian (tinggi), Jaminan dan Kepastian (tinggi), Bukti Langsung (sangat tinggi). Dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4,08 dengan TCR sebesar 82%.

Kata kunci : Kualitas Layanan

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan tak lupa untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari Mobile Banking Bank Nagari Sumatera Barat ”**. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, S.E, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Prodi D III Manajemen Perdagangan FE UNP.
3. Ibu Rosyeni Rasyid, SE, ME. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Terima kasih kepada nasabah Bank Nagari yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

6. Karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis kuliah di Universitas Negeri Padang.
7. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan yang terbaik dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada kakak tercinta yang selalu memberikan semangat dan arahan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan khususnya Prodi D III Manajemen Perdagangan FE UNP yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini dicatat di sisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2020

Mesa Yenia
2017/17134050

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 7 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2. Karakteristik Kualitas Pelayanan | 11 |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 4. Indikator Kualitas Pelayanan | 15 |
| B. <i>Mobile Banking</i> | 17 |
| 1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> | 17 |
| 2. Manfaat <i>Mobile Banking</i> | 19 |
| 3. Kemudahan <i>Mobile Banking</i> | 19 |
| 4. Keamanan <i>Mobile Banking</i> | 20 |
| 5. Ketersediaan Fitur <i>Mobile Banking</i> | 20 |
| 6. Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> | 21 |
| C. Peneliti Terdahulu | 22 |
| BAB III PENDEKATAN PENELITIAN..... | 25 |
| A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir | 25 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 25 |
| C. Populasi & Sampel | 26 |
| D. Rancangan Penelitian | 27 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 30 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 34 |
| 1. Profil Perusahaan | 34 |
| 2. Struktur Organisasi | 39 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 40 |
| 1. Deskriptif Karakteristik Responden | 40 |
| 2. Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan Hasil Penelitian..... | 43 |
| BAB V PENUTUP..... | 55 |
| A. Kesimpulan..... | 55 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 57 |
| LAMPIRAN..... | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Table 2. Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR) | 31 |
| Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 40 |
| Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 40 |
| Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 41 |
| Table 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Manjadi Nasabah..... | 42 |
| Table 7. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan (<i>Reability</i>) | 43 |
| Table 8. Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>) | 45 |
| Table 9. Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian (<i>Empaty</i>) | 47 |
| Table 10. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)..... | 48 |
| Table 11. Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Langsung (<i>Tangibility</i>) | 50 |
| Table 12. Kesimpulan Indikator Kualitas Layanan Nagari <i>Mobile Banking</i> | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Logo Bank Nagari | 37 |
| Gambar 2. Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Utama..... | 39 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian..... | 61 |
| Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian..... | 62 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian..... | 63 |
| Lampiran 4. Tabel Tabulasi | 66 |
| Lampiran 5. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR) | 70 |
| Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner..... | 72 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Perkembangan teknologi yang paling pesat sekarang adalah pada sektor teknologi informasi. Kemajuan teknologi bidang ini ikut menambah dampak pada bidang bisnis sebagai sektor yang sangat vital dalam kehidupan ekonomi, salah industri yang terkena dampak dalam laju informasi ini adalah sektor perbankan. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis seperti dikemukakan (O'Brien, 2005).

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi telah memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai salah satu sarana penciptaan keunggulan bersaing yang paling penting, terutama di sektor jasa, termasuk jasa keuangan seperti bank. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, hal ini bisa dilihat dengan kemajuan suatu sistem perbankan yang ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dilakukan oleh suatu bank. Teknologi informasi secara umum, dan internet khususnya, memiliki dampak besar pada operasi bisnis (DeLone & McLean, 2003).

Menurut Rachmad persepsi adalah sesuatu yang dinamis karena prinsipnya nasabah akan berpikir rasional dan mendasarkan persepsinya kepada pengalaman. Perubahan persepsi juga harus dibangun melalui pengalaman nasabah terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, dan semakin modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya. Tulisan ini berupaya mengungkapkan fenomena di balik persepsi nasabah terhadap kualitas layanan nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa (Fandy Tjiptono, 2000). Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan/nasabah (Rambat Lupiyoadi, 2001). Dengan demikian, persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan merupakan proses nasabah untuk memilih, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh tentang pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dan kemudian akan direspon melalui tindakan. Semakin banyak komplain yang diterima bank menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bank kurang memuaskan.

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2009).

Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu 'keharusan'. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *Mobile banking*. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan atau *customer service*.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *mBanking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *m-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Kelemahan dari *m-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau

ketidaktersediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *m-banking*.

Di Indonesia *mobile banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (*mobile commerce*) dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang. Maka *mobile banking* terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia.

Nagari Mobile Banking adalah sebuah sistem layanan dari Bank Nagari untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile berbasis GSM atau CDMA.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari Mobile Banking Bank Nagari Sumatera Barat”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan nagari *mobile banking* Bank Nagari Sumatera Barat ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan nagari *mobile banking* Bank Nagari Sumatera Barat .

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat tugas akhir perkuliahan di Universitas Negeri Padang, sekaligus untuk menambah dan mengembangkan ilmu yang tidak penulis dapatkan di bangku kuliah, dan juga sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan pada Bank Nagari terhadap pengambilan keputusan terkait kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari lima indikator kualitas layanan Nagari *Mobile Banking* ditemukan tiga indikator dengan hasil Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan kategori sangat tinggi seperti, indikator keandalan (*reability*) sebesar 84%, indikator daya tangkap (*responsiveness*) sebesar 83%, indikator bukti langsung (*tangibility*) sebesar 86% .
2. Terdapat dua indikator dengan hasil Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan kategori tinggi yaitu indikator perhatian (*empaty*) sebesar 76% dan indikator jaminan dan kepastian (*assurance*) sebesar 79%.
3. Diperoleh indikator dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) paling tinggi yaitu bukti langsung (*tangibility*) sebesar 86% yang berarti nasabah Bank Nagari merasakan bukti dan kelengkapan dari kecanggihan sarana fisik yang dimiliki dengan menggunakan aplikasi Nagari *Mobile Banking* tersebut dan indikator dengan TCR terendah yaitu perhatian (*empaty*) sebesar 76% yang berarti nasabah Bank Nagari kurang merasakan pelanggan dengan mudah mendapatkan bantuan dan layanan dari karyawan Bank Nagari.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, penulis menyarankan kepada Bank Nagari untuk :

1. Dapat meningkatkan perhatian terhadap nasabah dalam mendapatkan bantuan dan layanan dari para karyawan Bank Nagari.
2. Dapat meningkatkan jaminan dan kepastian dalam memudahkan dan ketepatan informasi yang diberikan karyawan.
3. Dapat mempertahankan kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat.
4. Dapat mempertahankan keadilan aplikasi dalam melakukan transaksi dengan tepat waktu.
5. Dapat mempertahankan bukti adanya layanan *contact centre* yang dapat dihubungi pengguna Nagari *Mobile Banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateson, J. E. G. (1995). Managing services marketing. In *Managing services marketing*.
- Davis. *Preived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology*. MS Quarterly, (Online) Vol. 13
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. In *Jakarta*.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality. Ermerging Perspectives on Services Marketing*.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- O'Brien, J. (2005). *Business information systems*. In *Introducing Information* .
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Retailing. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of*
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. In *Internet Research*. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>
- Riska, M., Effendi, M., Pengajar, S., & Negeri, P. (2016). *Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan*. 15, 122–131.