


## Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Angkatan 2025

Mishul Jayana<sup>1</sup>, Stepanny Lumaban Gaol<sup>2</sup>, Muhammad Chairil Denny<sup>3</sup>, Nurul Wardani Lubis<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan, Jl. Willem Iskandar Pasar V, Kota Medan, Sumatera Utara

E-mail: [mishuljayana@gmail.com](mailto:mishuljayana@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 10 Juni 2026

Revised: 19 Juni 2026

Accepted: 24 Juni 2026

#### Kata Kunci

Tenaga Kerja, Upah, Nilai Tambah, Industri

#### Keywords

Labor, Wages, Value Added, Industry



### ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor perbankan untuk menghadirkan layanan yang lebih praktis dan efisien melalui mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang menggunakan layanan BNI Mobile Banking. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Faktor kemudahan penggunaan dan keamanan menjadi aspek yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, layanan BNI Mobile Banking dinilai mampu membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Namun demikian, aspek stabilitas sistem masih menjadi kendala yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BNI dalam meningkatkan kualitas layanan digital perbankan, khususnya bagi kalangan mahasiswa sebagai generasi digital aktif.

*The development of digital technology has encouraged the banking sector to provide more practical and efficient services through mobile banking. This study aims to analyze the effect of BNI Mobile Banking usage on customer satisfaction among Management students of the Faculty of Economics, State University of Medan, class of 2025. Thi' study uses a quantitative approach with an associative research method. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 30 respondents who use BNI Mobile Banking services. Data analysis techniques used include descriptive analysis and simple linear regression. The results show that mobile banking usage has a positive effect on customer satisfaction. Ease of use and security are the aspects that most influence the level of user satisfaction. In addition, BNI Mobile Banking services are considered capable of helping students in conducting financial transactions more quickly, practically, and efficiently. However, the aspect of system stability remains an obstacle that needs to be considered to improve service quality. This research is expected to serve as evaluation material for BNI in improving the quality of digital banking services, especially for students as an active digital generation.*



*This is an open access article under the CC-BY-SA license.*

**How to Cite** Mishul Jayana et al (2026) Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Angkatan 2025 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan yang sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan. Kemajuan teknologi mendorong bank untuk terus melakukan inovasi layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan (Putri & Lutfianti, 2024). Jika pada masa sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor bank atau menggunakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, saat ini berbagai aktivitas perbankan dapat dilakukan hanya melalui smartphone. Salah satu bentuk perkembangan layanan tersebut adalah mobile banking.

Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara online melalui aplikasi pada perangkat mobile. Kehadiran mobile banking memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pengecekan saldo, hingga transaksi lainnya kapan saja dan di mana saja. Layanan ini menjadi solusi yang praktis bagi masyarakat modern karena mampu menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari (Lestari & Fasa, 2025).

Perkembangan mobile banking di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Meningkatnya penggunaan internet dan smartphone menjadi faktor utama yang mendukung pertumbuhan layanan perbankan digital. Saat ini masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam aktivitas transaksi keuangan. Perubahan gaya hidup tersebut menyebabkan layanan mobile banking menjadi salah satu kebutuhan penting, terutama bagi generasi muda yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dan sangat dekat dengan penggunaan teknologi digital (Rizki, 2025).

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok masyarakat yang aktif memanfaatkan perkembangan teknologi digital. Aktivitas akademik, organisasi, hingga kebutuhan transaksi sehari-hari membuat mahasiswa membutuhkan layanan perbankan yang cepat, praktis, dan efisien. Selain itu, mahasiswa juga termasuk generasi yang memiliki kemampuan adaptasi tinggi terhadap penggunaan teknologi baru sehingga penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa terus meningkat. Dengan adanya layanan mobile banking, mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke bank atau ATM (Anjeli *et. al*, 2025).

Sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI) terus melakukan pengembangan layanan digital melalui aplikasi BNI Mobile Banking. BNI menghadirkan berbagai fitur layanan untuk mempermudah aktivitas transaksi nasabah, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembayaran pendidikan, hingga fitur transaksi berbasis QRIS. Upaya pengembangan layanan digital tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi nasabah (DINO, 2025).

Peningkatan penggunaan layanan digital BNI dapat dilihat dari meningkatnya jumlah transaksi digital dari 1.272 juta transaksi pada tahun 2024 menjadi 1.451 juta transaksi pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan perbankan digital BNI semakin banyak digunakan dan dipercaya oleh masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan. Hal ini juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan menjadi lebih modern dan berbasis teknologi (Silfiana *et. al* 2024).

Selain mengembangkan layanan digital, BNI juga menjalin kerja sama dengan berbagai perguruan tinggi di Indonesia dalam mendukung sistem transaksi berbasis digital. Kerja sama tersebut meliputi pembayaran uang kuliah, pembukaan rekening mahasiswa, penggunaan kartu mahasiswa berbasis perbankan, hingga pemanfaatan mobile banking dalam berbagai aktivitas transaksi di lingkungan kampus (Kurniati *et. al* 2025). Dengan adanya kerja sama tersebut, mahasiswa menjadi salah satu kelompok pengguna potensial layanan mobile banking karena aktivitas keuangan mereka semakin terhubung dengan sistem digital perbankan.

Dalam penggunaan layanan mobile banking, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak bank. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kualitas layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul rasa kecewa atau ketidakpuasan terhadap layanan tersebut (Akob & Sukarno, 2022).

Tingkat kepuasan pengguna mobile banking dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan data, kelengkapan fitur, kualitas layanan, serta kestabilan sistem aplikasi. Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, keamanan juga menjadi aspek utama dalam layanan digital karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi keuangan pengguna. Semakin baik kualitas layanan mobile banking yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut (Siallagan *et.al* 2026).

Meskipun mobile banking menawarkan berbagai kemudahan dan manfaat, pada kenyataannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Beberapa pengguna masih mengalami gangguan sistem, error pada aplikasi, keterlambatan transaksi, maupun kesulitan mengakses layanan pada waktu tertentu. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pengguna serta menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan layanan agar dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi pengguna (Fadila, 2025).

Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025 merupakan kelompok yang relevan untuk dijadikan objek penelitian karena memiliki tingkat penggunaan teknologi digital yang cukup tinggi. Selain aktif menggunakan smartphone dan internet dalam kehidupan sehari-hari, mahasiswa juga sering melakukan transaksi keuangan untuk kebutuhan akademik maupun pribadi. Kondisi tersebut menyebabkan penggunaan mobile banking menjadi bagian penting dalam aktivitas mahasiswa (Harahap, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BNI pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara penggunaan mobile banking dengan tingkat kepuasan nasabah serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital di masa mendatang (ZALFA, 2025).

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian diperoleh dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025 yang menggunakan layanan BNI Mobile Banking. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025. Populasi dipilih karena mahasiswa merupakan kelompok yang aktif menggunakan teknologi digital, termasuk layanan mobile banking dalam aktivitas sehari-hari. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan layanan BNI Mobile Banking dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada responden. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat penggunaan mobile banking dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BNI Mobile Banking. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mempermudah pengukuran persepsi dan pendapat responden terhadap variabel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian. Sementara itu, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis melalui uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis data kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Penggunaan BNI Mobile Banking pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Angkatan 2025**

Penelitian ini dilakukan terhadap 30 mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025 yang menggunakan layanan BNI Mobile Banking. Untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian, dilakukan uji validitas terhadap variabel Penggunaan BNI Mobile Banking.

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,756	0,361	Valid
X2	0,807	0,361	Valid
X3	0,839	0,361	Valid
X4	0,833	0,361	Valid
X5	0,842	0,361	Valid
X6	0,826	0,361	Valid
X7	0,764	0,361	Valid
X8	0,849	0,361	Valid
X9	0,763	0,361	Valid
X10	0,879	0,361	Valid
X11	0,566	0,361	Valid
X12	0,863	0,361	Valid

Sumber : Data diolah dari SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel Penggunaan BNI Mobile Banking memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Nilai r hitung berkisar antara 0,566 hingga 0,879, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penggunaan BNI Mobile Banking sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Tingginya nilai validitas pada setiap item mengindikasikan bahwa responden memiliki pemahaman yang baik terhadap pernyataan yang diberikan. Selain itu, pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian telah mampu menggambarkan aspek penggunaan mobile banking, seperti kemudahan akses, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, efisiensi layanan, dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat digunakan untuk memperoleh data yang akurat mengenai penggunaan BNI Mobile Banking pada mahasiswa.

Hasil uji validitas ini juga menunjukkan bahwa penggunaan BNI Mobile Banking telah menjadi bagian dari aktivitas transaksi keuangan mahasiswa. Kemudahan dalam melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan informasi rekening melalui aplikasi menjadi alasan utama mahasiswa memanfaatkan layanan tersebut. Kemampuan aplikasi untuk menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja turut meningkatkan intensitas penggunaannya di kalangan mahasiswa.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel Penggunaan BNI Mobile Banking telah memenuhi kriteria validitas dan mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025.

#### **Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui kelayakan instrumen pada variabel Kepuasan Nasabah, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh item pernyataan.

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1	0,745	0,361	Valid
Y2	0,697	0,361	Valid
Y3	0,711	0,361	Valid

Y4	0,806	0,361	Valid
Y5	0,819	0,361	Valid
Y6	0,796	0,361	Valid
Y7	0,689	0,361	Valid
Y8	0,712	0,361	Valid
Y9	0,772	0,361	Valid

Sumber : Data diolah dari SPSS (2026)

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Instrumen penelitian	0,954	Reliabel

Sumber: Data diolah dari SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3, seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,954 yang berada di atas batas minimum reliabilitas yaitu 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam proses analisis data.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel kepuasan nasabah sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian dapat menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap penggunaan BNI Mobile Banking secara tepat. Kepuasan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, kenyamanan dalam bertransaksi, serta manfaat yang diperoleh dari layanan mobile banking.

Sementara itu, tingginya nilai Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Artinya, seluruh item pernyataan memiliki keterkaitan yang kuat dalam mengukur variabel yang sama sehingga mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Konsistensi instrumen menjadi faktor penting dalam penelitian kuantitatif karena berpengaruh terhadap kualitas data dan ketepatan hasil penelitian yang diperoleh.

Validitas dan reliabilitas yang tinggi pada instrumen penelitian menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai tingkat kepuasan nasabah pengguna BNI Mobile Banking. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini dinilai mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis pengaruh penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025.

### **Pengaruh Penggunaan BNI Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui pengaruh penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t.

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Penggunaan mobile banking— kepuasan nasabah	5,593	2,048	0,000	H0 ditolak, H1 diterima

Sumber: Data diolah dari SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Penggunaan BNI Mobile Banking memiliki nilai t hitung sebesar 5,593 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 2,048. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa penggunaan BNI Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik penggunaan BNI Mobile Banking, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan dalam melakukan transaksi, serta fleksibilitas penggunaan aplikasi menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kepuasan pengguna. Mahasiswa sebagai generasi yang aktif menggunakan teknologi digital cenderung memilih layanan perbankan yang praktis dan dapat diakses kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Ketika pengguna merasakan bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat dalam aktivitas sehari-hari, maka tingkat kepuasan terhadap teknologi tersebut akan meningkat. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa merasakan manfaat BNI Mobile Banking dalam membantu berbagai aktivitas transaksi keuangan secara cepat, mudah, dan efisien.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2025, dapat disimpulkan bahwa penggunaan BNI Mobile Banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Penggunaan BNI Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah telah memenuhi kriteria validitas, sehingga mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi sehingga layak digunakan dalam proses penelitian.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t menunjukkan bahwa penggunaan BNI Mobile Banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas penggunaan layanan mobile banking, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Kemudahan akses layanan, kecepatan dalam melakukan transaksi, efisiensi waktu, serta kemudahan dalam memperoleh informasi perbankan menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kepuasan nasabah terhadap layanan BNI Mobile Banking.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa layanan perbankan digital memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan mahasiswa yang cenderung mengutamakan kepraktisan dan fleksibilitas. Kehadiran BNI Mobile Banking mampu membantu pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga memberikan pengalaman layanan yang lebih efektif dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam sektor perbankan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Dengan demikian, BNI Mobile Banking dapat menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan penggunaan dan manfaat yang diberikan. Oleh karena itu, pihak BNI diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat keamanan sistem, serta mengembangkan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna agar tingkat kepuasan nasabah dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

## **REFERENSI**

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Anjeli, R., Putri, D. C. S., Perengki, M., & Soleh, E. (2025). Penggunaan Cashless di Lingkungan Mahasiswa. Penerbit Widina.
- DINO, S. R. (2025). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING BNI 46 DI SMARTPHONE PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS LAMPUNG.
- Fadila, A. N. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPATIBILITAS DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP NIAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Palopo).
- Nuraulian, N. (2017). Analisa Pengaruh Pertumbuhan Perhotelan Dan Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja. UIN Raden Intan Lampung, Doctoral Dissertation, 19–23.
- Harahap, A. I. (2025). Pengaruh pengetahuan teknologi informasi dan e-commerce terhadap minat berwirausaha pada Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

- Padangsidimpuan (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 241-264.
- Kurniati, R. R., Wahyu, S. N., & Daidan, M. R. (2025). *Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi)*. Unisma Press.
- Lestari, P. A., & Fasa, M. I. (2025). Transformasi Digital Banking: Manfaat dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking dan Mobile Banking). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(4).
- Pranatha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Putri, D. C. P., & Lutfianti, A. (2024). Peran teknologi finansial FinTech dalam mengubah layanan perbankan tradisional. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4).
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(3), 3491-3497.
- ZALFA, M. (2025). PENGARUH PERILAKU KONSUMTIF, PERSEPSI MANFAAT, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BNI MOBILE BANKING PADA MAHASISWA PIPS UNIVERSITAS LAMPUNG.