

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

Oleh:

Hanan Salsabila Ruvianti¹

Asmirin Noor²

Anita Kartika Sari³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika

Alamat: Jl. Wisata Menanggal No.42, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya,
Jawa Timur (60234).

Korespondensi Penulis: hananslsbl@gmail.com, asmirin.noor@stiemahardhika.ac.id,
anitakartikasari2019@gmail.com.

Abstract. *The phenomenon of rapid digital technology development has driven transformation in the financial services sector, with fintech emerging as one of the key innovations influencing interactions between financial service providers and customers. This study aims to examine the influence of financial technology (fintech), service quality, and user experience on customer satisfaction in the banking sector, specifically among customers of PT Bank Central Asia Tbk. The study utilizes three independent variables fintech, service quality, and user experience and one dependent variable customer satisfaction. This is a quantitative study using a survey method and data collection through questionnaires to find out the opinions, views, and perceptions of the subjects regarding the issue under investigation. The research sample consists of BCA customers who use both fintech services and conventional banking services, with a total of 102 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software to test the influence of the independent variables on the dependent*

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

variable. The results indicate that fintech technology, service quality, and user experience have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Fintech Technology, Service Quality, User Experience, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Fenomena perkembangan teknologi digital yang pesat mendorong transformasi dalam sektor jasa keuangan, dimana fintech menjadi salah satu inovasi utama yang memengaruhi interaksi antara penyedia layanan keuangan dan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh financial technology (fintech), kualitas layanan, dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan khususnya nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu fintech, kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan pengumpulan data melalui kuesioner untuk dapat mengungkap opini, pendapat, dan pandangan subjek terhadap isu yang sedang diteliti. Sampel penelitian terdiri dari nasabah BCA yang menggunakan layanan fintech dan layanan perbankan konvensional, dengan jumlah responden sebanyak 102 orang. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS untuk menguji pengaruh antar variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi fintech, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Teknologi Fintech, Kualitas Layanan, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Nasabah.

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak besar di berbagai bidang, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi yang paling berpengaruh adalah hadirnya *financial technology (fintech)*, yang menghadirkan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan secara digital (Citra et al., 2024). Kehadiran fintech memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat, mudah, dan efisien tanpa perlu mendatangi kantor bank secara langsung. Perubahan ini mendorong transformasi signifikan dalam cara layanan keuangan diberikan dan digunakan

masyarakat, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, serta pengalaman pengguna dalam bertransaksi (Sumarlin et al., 2024). Meskipun demikian, perkembangan fintech masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penerapannya, yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Ghazaly & Salehudin, 2023).

Bank Central Asia (BCA) menjadi salah satu bank yang mengintegrasikan teknologi finansial dalam operasionalnya. Sebagai lembaga perbankan swasta terbesar di Indonesia yang berdiri sejak 1957 (Vaddhano, 2022), BCA memiliki visi untuk menjadi pilihan utama bagi nasabah. Bank ini telah membangun reputasi yang solid di industri perbankan melalui inovasi, pelayanan berkualitas, serta komitmen terhadap kepuasan nasabah (Mulya Setiabudi et al., 2023). Dalam menghadapi era digital, BCA secara aktif mengadopsi teknologi finansial, misalnya melalui layanan mobile banking, internet banking, dan pembayaran digital, guna memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi bagi nasabahnya (Widodo & Ariandi, 2024).

Pemanfaatan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mempererat hubungan dengan nasabah melalui pengalaman layanan yang lebih baik. Namun, rendahnya literasi digital di masyarakat membuat sebagian pengguna masih menemui hambatan dalam mengoperasikan layanan fintech, yang akhirnya berdampak pada pengalaman pengguna yang kurang optimal (Putri & Wibisono, 2022). Kepuasan nasabah sendiri menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu perusahaan (Viola et al., 2024). Dalam konteks ini, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan, melainkan juga oleh pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan teknologi yang disediakan (Fadhilah & Nainggolan, 2024). Tingkat kepuasan yang rendah berpotensi menurunkan loyalitas serta kepercayaan nasabah terhadap bank (Kurnianti, 2022).

Oleh karena itu, BCA terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui pelatihan karyawan, pengembangan produk, serta penerapan inovasi berbasis teknologi terbaru (Vaddhano, 2022). Berdasarkan data yang dipublikasikan melalui situs resmi BCA, periode 2021 hingga 2024 menunjukkan adanya pertumbuhan signifikan pada jumlah nasabah, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

Data Pertumbuhan Nasabah BCA

Tahun	2021	2022	2023	2024
Jumlah Nasabah	22,8 juta	27,9 juta	30,7 juta	33,1 juta

Sumber: Website resmi BCA

Jumlah nasabah BCA terus menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, sebagaimana terlihat pada data tabel sebelumnya. Pertumbuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengembangan layanan digital yang mempermudah akses transaksi bagi nasabah (Avisa Ghassani & Ermina Tiorida, 2024), penawaran produk dan jasa perbankan yang menarik, serta kepercayaan masyarakat terhadap BCA sebagai bank swasta yang konsisten menjaga stabilitas dan reputasi.

Kepuasan nasabah sendiri menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan (Viola et al., 2024). Dalam hal ini, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, melainkan juga oleh pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan teknologi yang tersedia (Fadhilah & Nainggolan, 2024). Tingkat kepuasan yang rendah berpotensi menurunkan loyalitas dan kepercayaan nasabah (Kurnianti, 2022). Saat ini, meskipun *fintech* memberikan kemudahan dalam transaksi, kualitas layanan masih menjadi tantangan. Beberapa laporan menunjukkan adanya keluhan terkait kecepatan respons, keamanan transaksi, maupun kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, pengalaman pengguna yang kurang optimal, seperti antarmuka yang membingungkan atau minimnya layanan dukungan, juga dapat menurunkan kepuasan secara keseluruhan.

Sejumlah penelitian terdahulu turut menyoroti hubungan *fintech* dan kepuasan nasabah. Penelitian Erdiansyah Surya Aznur (2023) berjudul “*Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*” menemukan bahwa *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,615 yang berarti kepuasan meningkat 61,5%. Sementara itu, studi Noneng Masitoha, Euis Rosidah, dan Ane Kurniawati (2023) mengenai “*Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Tasikmalaya*” menunjukkan bahwa keandalan, aksesibilitas, dan efisiensi layanan digital secara signifikan memengaruhi kepuasan dengan kontribusi 59,5%. Penelitian lain oleh Ahmad Kasmir Nasution (2024) mengenai pengaruh e-banking di

Bank Syariah Indonesia juga mengungkapkan bahwa layanan mobile banking berdampak positif terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta frekuensi transaksi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini menghadirkan unsur kebaruan (*novelty*) dengan menggabungkan tiga variabel bebas sekaligus, yaitu *fintech*, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna, untuk dianalisis secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Model penelitian semacam ini masih jarang diterapkan dalam konteks perbankan di Indonesia, karena sebagian besar studi terdahulu hanya menguji dua variabel secara terpisah, seperti *fintech* dan kepuasan nasabah, atau kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah kajian dengan meneliti “*Pengaruh Financial Technology (Fintech), Kualitas Layanan, dan Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Nasabah di BCA KCP Kas Graha Niaga Sidoarjo.*” Pemahaman atas hubungan ketiga variabel tersebut diharapkan dapat membantu bank dalam mengoptimalkan layanannya demi meningkatkan kepuasan, menjaga loyalitas, serta memperkuat daya saing di tengah kompetisi industri perbankan yang semakin ketat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan angka sebagai dasar utama dalam setiap prosesnya, yang dimulai dari pengumpulan data, penafsiran data, sampai penyajian dari hasil penelitian, dengan tujuan untuk melakukan pengukuran dengan hasil yang valid terhadap suatu fenomena yang sedang terjadi (zulfikar, 2024).

Penelitian ini menggunakan data numerik yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel serta memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022:7). Pendekatan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yang mana metode ini bertujuan untuk menggambarkan tentang suatu kondisi yang sedang terjadi tanpa mengubah atau

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

memanipulasi data. Data akan dikumpulkan melalui survei dan pengisian kuesioner untuk dapat menghasilkan informasi berdasarkan fakta yang ada.

Populasi

Menurut Sugiyono (2022:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selain jumlah, populasi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Suriani et al., 2023). Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi fokus penelitian dan menjadi dasar untuk pengambilan sampel serta penarikan kesimpulan dalam penelitian. Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah nasabah dari PT. Bank Central Asia Tbk, tepatnya di BCA KCP Kas Graha Niaga Sidoarjo.

Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili populasi yang diteliti agar hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi secara keseluruhan. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan rumus Lemmshow (1997). Berikut adalah hasil dari perhitungan sampel yang akan diteliti:

$$N = \frac{Z^2_{\alpha} p q}{d^2} = \frac{Z^2 p (1-p)}{d^2}$$

Sehingga dalam penelitian ini, jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,5 (0,5)}{0,01^2} \\ &= \frac{0,9604}{0,01} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 102 orang.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. Metode *probability sampling* adalah pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel (Suriani et al., 2023). Dalam metode ini pemilihan sampel akan dilakukan secara acak.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersifat *up to date* atau terbaru. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan tujuan untuk dapat menjawab masalah yang ada di dalam penelitian ini. Data primer berfungsi sebagai informasi utama yang didapatkan secara langsung dari sumber penelitian, sehingga hasil dan gambaran yang diperoleh lebih akurat dan relevan (Balaka, 2022). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuesioner yang dibagikan melalui Google Formulir.

Analisa Data

Data yang sudah terkumpul kemudian akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan uji linear berganda yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1

Fintech (X1)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.451	0.1638	Valid
2	0.644	0.1638	Valid
3	0.646	0.1638	Valid

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

4	0.715	0.1638	Valid
5	0.792	0.1638	Valid
6	0.752	0.1638	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 2

Kualitas Layanan (X2)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.737	0.1638	Valid
2	0.737	0.1638	Valid
3	0.830	0.1638	Valid
4	0.819	0.1638	Valid
5	0.767	0.1638	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 3

Pengalaman Pengguna (X3)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.735	0.1638	Valid
2	0.803	0.1638	Valid
3	0.759	0.1638	Valid
4	0.801	0.1638	Valid
5	0.757	0.1638	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 4

Kepuasan Nasabah (Y)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.773	0.1638	Valid
2	0.841	0.1638	Valid
3	0.802	0.1638	Valid

Sumber: data diolah

Uji Reliabilitas

Variabel	N	Butir Gugur	Rentang CITC	Alpha Cronbach
<i>Fintech</i> (X1)	6	-	0.298 – 0.670	0.75
Kualitas Layanan (X2)	5	-	0.587 – 0.700	0.83
Pengalaman Pengguna (X3)	5	-	0.567 – 0.676	0.82
Kepuasan Nasabah (Y1)	3	-	0.528 – 0.575	0.72

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada seluruh item dari alat ukur yang digunakan tidak ada yang di eliminasi karena nilai Alpha Cronbach sudah memenuhi syarat yaitu dengan X1 sebesar 0.75, X2 sebesar 0.83, X3 sebesar 0.82, dan Y1 sebesar 0.72. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pada ke empat variabel tersebut memiliki konsistensi internal yang sangat baik sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan valid sebagai dasar analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12920268
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.061
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Pada uji Normalitas data penelitian ini dikatakan tidak normal pada pengujian awal karena nilai pada Kolmogorov-smirnov > 0.05 dan peneliti menggunakan uji Non-parametrik untuk pengujian normalitas sehingga menggunakan metode Residual dari ke empat alat ukur tersebut. Sehingga didapatkan nilai normalitas berdasarkan pengujian non-parametrik.

Uji Linearitas

Variabel	Koefisien Regresi	^T Hitung	Sig.
Konstanta	0.521		
Fintech (X1)	0.104	1.717	0.089
Kualitas Layanan (X2)	0.086	1.228	0.223
Pengalaman Pengguna (X3)	0.355	5.032	0.000
$F_{hitung} = 51.797$			
R Square = 0.613			

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikan dari beberapa variabel yaitu X1 dengan nilai $p = 0.089 > 0.05$, X2 dengan nilai $p = 0.223 > 0.05$, dan nilai X3 = $0.00 < 0.05$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki nilai yang linear karena nilai $P > 0.05$ sedangkan untuk variabel X3 tidak memiliki hasil yang linear terhadap variabel Y dikarenakan nilai linearitas < 0.05 .

Uji Hipotesis

Korelasi antara X1, X2, X3 dan Y1

Variabel	Dependen Variabel	
	Kepuasan Nasabah (Y1)	
	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation
Fintech (X1)	0.00	0.646

Kualitas Layanan (X2)	0.00	0.669
Pengalaman Pengguna (X3)	0.00	0.767

Sumber: data diolah

Berdasarkan nilai signifikansi dari ketiga variabel indenpenden mendapatkan nilai $0.00 < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Fintech*, Kualitas Layanan, dan Pengalaman pengguna memiliki korelasi yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Pada perhitungan *pearson correlation* diketahui untuk nilai r hitung pada penelitian ini adalah 0.163. Pada variabel X1 memiliki nilai $0.646 > 0.163$, pada variabel X2 memiliki nilai $0.669 > 0.163$, pada variabel X3 memiliki nilai $0.767 > 0.163$ sehingga terdapat hubungan dan korelasi antara ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa pengalaman pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan layanan, maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Hasil uji regresi menunjukkan koefisien positif yang signifikan antara pengalaman pengguna dengan kepuasan nasabah, yang artinya pengalaman yang baik, seperti kemudahan dalam mengakses layanan, tampilan yang menarik, serta responsivitas layanan, berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisi regresi berganda yang dilakukan, ditemukan hasil *financial technology*, kualitas pelayanan, dan pengalaman pengguna dapat berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu pada hasil regresi tersebut terdapat peningkatan sebanyak 10.4% terhadap *financial technology*, 0.9% dalam kualitas pelayanan, dan 35.5% terhadap pengalaman pengguna dalam memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga pada hipotesis yang telah dirumuskan diatas disimpulkan bahwa H4 diterima dengan bunyi adanya pengaruh *fintech*, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan nasabah di BCA Kas Graha Niaga Sidoarjo.

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

DAFTAR REFERENSI

- Akbar S.Pd.I., M.E.Sy, Heni Yuvita, S.E., M.Si, dkk. (2025). *Buku Manajemen Perbankan*.
- Aprilia, M. (2023). *Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality (Bintqual), Financial Technology (Fintech), Dan Good Corporate Governance (Gcg) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2) Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi*.
- Armadan, A., Mubarak, S. Al, & Tengah, L. (2023). Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Mutu. *Attractive : Innovative Education Journal*, 5(3), 129–139. <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Avisa Ghassani, S. R., & Ermina Tiorida. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking: Kasus Penggunaan Aplikasi BCA Mobile di Kota Bandung*.
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1, 130.
- Citra, D., Putri, P., & Lutfianti, A. (2024). *Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional*. 2(4), 194–201.
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 956–963. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/20997%0Ahttps://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/download/20997/7132>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Erislan. (2024). *Analysis of Marketing Management Strategies in Facing Dynamic Consumer Behavior in the Digital Era*. 11(2), 203–212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1750>
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi*, 11(1), 150–163. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256>

- Ghazaly, A., & Salehudin, I. (2023). *Peran Kemudahan, Keamanan, Inovasi, dan Kecepatan Layanan terhadap Pengalaman dan Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Fintech Investasi*. 47(1), 58–76.
- Ismamudi, I., Hartati, N., & Sakum, S. (2023). Peran Bank dan Lembaga Keuangan dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur. *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(2), 35–44. <https://doi.org/10.59837/jan.v1i2.10>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jeka, F., Samsu, Indriyani, T., & Asrulla. (2024). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 189–197.
- Juliansyah, A. D., & Rusfian, E. Z. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Maybank Indonesia. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), 6421–6428.
- Krisriawan, M. (2017). Manajemen Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, February. <https://doi.org/10.29313/up.130>
- Kurnianti, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Financial Technology Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*. 33(1), 1–12.
- Mentari, T., Setiawan, R. Y., Wiriatmaja, N. U., Hutauruk, R., Muhyiansyah, A. R., & Rahman, N. (2024). *The Impact of Financial Technology and Virtual Customer Service on Customer Satisfaction*. 5(2), 2694–2714.
- Mulya Setiabudi, G., Boanerges Tampi, J., & Gaby Jeisy, L. (2023). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- Oktavia, S. (2024). *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup*.
- Oktavianus, Y., Lijaya, I., Putera, A. S., Jonathan, R., Rahadi, T., & Manurung, E. T. (2024). *Pengaruh Biaya Pemasaran serta Biaya Administrasi dan Umum terhadap Laba Bersih PT Telkom*. 8, 27945–27954.

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BCA KCP KAS GRAHA NIAGA SIDOARJO

- Putri, B., & Wibisono, H. (2022). Financial Technology in Indonesia: Effect of Risk on Financial Performance in Peer-To-Peer Lending. *Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Rachmat, Z., Harto, B., Fauzan, R., Sujana, Syarifuddin, U., Kusnadi, I. H., Sudirjo, F., Murdana, I. M., Roza, T. A., Pasaribu, J. S., & Muhammad Zulfikar. (2022). *Manajemen Pemasaran Perusahaan* (Issue February).
- Rahman, M. F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Livin By Mandiri Di Kota Palembang*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sumarlin K., S.IP., M.M, A., Nuryati, S.E., M. M., Lambyombar, S.E., M.M., Y., Fadillah FW Pospos, M.A., A., & Novida, S.E., M.Si., I. (2024). Buku Referensi Fintech dan Perbankan Kolaborasi Inovatif untuk Masa Depan Keuangan. In *CV. EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Vaddhano, N. (2022). Analisis strategi kompetitif PT. Bank Central Asia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1901–1908. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i4.2204>
- Viola, E. G., Wahyudi, E., Karyadi, H., & Dwimahendrawan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 12(1), 93. <https://doi.org/10.19184/jsb.v12i1.45406>
- Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta Universitas Bina Sarana Informatika , Indonesia Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 4.
- Wijaya, T. (2023). *Human Resource Management I Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Era Digital*. May.

zulfikar, R. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Teori, Metode dan Praktik. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).