

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE BANK SYARIAH INDONESIA  
TERHADAP PEROLEHAN INFORMASI (STUDI PADA NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG A SILONDAE 2 KENDARI)**

**RIZKI WIDIANINGSIH**

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah pada nasabah BSI Kendari. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner, data primer sendiri adalah data yang digunakan berupa data yang ditemukan dilapangan yang dimana data tersebut ditemukan oleh peneliti sendiri. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden pada nasabah BSI Kendari yang menggunakan website BSI. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kuesioner dan data diolah dengan menggunakan Program SmartPLS 4.0. Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan website BSI.

**Kata Kunci : Bank Syariah, Kualitas Layanan, Website, Informasi**



## 1. Pendahuluan

Peran website BSI sebagai jembatan komunikasi antara instansi dan masyarakat dalam mempublikasikan seperti informasi yang ada dalam website bsi. Maraknya website bsi menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan perusahaan. Kemudahan akses suatu informasi pada khalayak luas melalui dunia virtual khususnya website bsi adalah kemudahan yang ditawarkan. Informasi yang bisa didapat dan dibagi dengan pengguna lain melalui internet dengan mudah dilakukan melalui sebuah aplikasi berbasis online selain itu website bsi juga sering digunakan untuk media promosi atau mencapai tujuan tertentu bagi suatu perusahaan untuk melayani pengguna. (Yunita, 2020) .

Fenomena tersebut menyangkut pada kualitas website bsi yang berpengaruh pada keinginan pengguna untuk mengakses website bsi dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan dapat menjadi pengaruh pada kepuasan pengguna setelah mengakses website bsi. Dengan begitu, isi dari website bsi mulai dari tampilan, layanan, dan informasi didalamnya yang berkualitas dapat dikelola sedemikian rupa agar memudahkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasinya dan juga berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam mengakses kembali website.

Website adalah metode yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi disebuah internet, berupa teks, gambar, suara, maupun video dan memiliki kelebihan untuk menghubungkan suatu dokument ke dokument lainnya yang dapat diakses melalui sebuah browser. Website perbankan akan memberikan informasi bagi nasabahnya dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi perbankan kepada setiap nasabahnya. Informasi didalam website dapat diakses selama 24 jam nonstop.

Website Informasi layanan internet banking dapat dibangun sendiri oleh pihak bank maupun bekerjasama dengan pihak ketiga, tujuannya untuk menyediakan

informasi perusahaan maupun jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Teknologi server pada website biasaya tidak dirancang sedemikian kuat, sehingga website dengan tujuan company profile seperti ini mudah untuk diserang oleh para hacker, walaupun risiko peretasan website informasi relatif rendah bagi bank (Dr. Husain Insawan, M.Ag & Alwahidin, S.Si., 2018)

BSI merupakan salah satu perbankan yang berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya dengan memanfaatkan website sebagai media informasi, promosi, dan transaksi digital. Bank tersebut memiliki layanan website yang diakses melalui alamat "<https://www.bankbsi.co.id/>" sebagai media informasi untuk keperluan seperti melakukan transaksi perbankan secara online. dari website <https://www.bankbsi.co.id/>, tersebut dapat diperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan Bank BSI, seperti profil perusahaan, informasi produk atau jasa yang tersedia, dan promosi produk baru.

Website BSI juga menyediakan form pembuka rekening untuk tabungan secara online, dan menyediakan fitur informasi seperti produk dan layanan yang ada di dalam website BSI, pembiayaan, tabungan, layanan haji dan umroh, investasi, dan info bisnis. Untuk nasabah, fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk mengakses informasi setiap saat dan dimanapun.

Namun, layanan ini tidak selamanya saling menguntungkan. Sistem perbankan di Indonesia dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih memiliki banyak kekurangan baik dari faktor internal maupun eksternal. Permasalahan yang terjadi ialah kurangnya minat masyarakat pada tingkat pengguna internet. Padahal internet merupakan salah satu media yang dipergunakan dalam e-banking.

Kualitas interaksi layanan adalah pengalaman yang dialami oleh pengguna ketika pengguna mempelajari lebih dalam suatu laman, diwujudkan berdasarkan

kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik laman web (Sanjaya, 2012). Interaksi adalah apa yang melibatkan pengguna laman web sebagai user experience dengan laman web itu sendiri (Suyanto, 2009).

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Kotler dalam Alma (2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Taqwim, 2021).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh kualitas layanan website agar dapat mengetahui apa-apa saja yang berpengaruh pada layanan yang terdapat di website. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, mengukur kualitas layanan yang ada di website dan informasi apa saja yang didapatkan dalam layanan website BSI dengan melihat feedback yang dilakukan apakah kualitas layanan ini bernilai memuaskan atau sebaliknya.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Yunita, (2020) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website BNI Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah di Kota Bogor, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem navigasi, aksesibilitas, konten, relevan, kepercayaan merupakan faktor yang paling dominan atau faktor yang paling dominan atau faktor utama untuk mengetahui kualitas layanan website BNI Syariah terhadap

perolehan informasi nasabah. Sedangkan faktor desain website, informasi terkini, keamanan bertransaksi, kemudahan berkomunikasi merupakan faktor pendukung untuk kualitas layanan website BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis faktor. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner yang berasal dari 100 responden nasabah BNI Syariah yang berada di kota Bogor.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Suci Ramadhani Arifin, 2013) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi". Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan website, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan website Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hasil pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan dapat menjadi umpan balik (feedback) bagi pihak manajemen pengelola website dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas website Universitas Hasanuddin.

Perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di Kota Kendari. Kemudian peneliti juga memberikan fokus masalah kepada para nasabah BSI. Populasi dari penelitian ini merupakan nasabah BSI Kantor Cabang A Silondae 2 Kendari.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini: Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC A Silondae 2 Kendari)

## 2. Landasan Teori

### Teori Kualitas Layanan

Menurut Monalisa (2016) Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan maka pemberi layanan jasa bank harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang yang menerima hasil dari layanan website. Adapun faktor-faktor penilaian kualitas web yaitu:

- a. Kualitas pengguna yang terdiri dari desain website, sistem navigasi, dan aksesibilitas.
- b. Kualitas informasi yang terdiri dari konten, relevan, dan informasi terkini.
- c. Kualitas interaksi terdiri dari kepercayaan, keamanan bertransaksi, dan kemudahan berkomunikasi.

### Teori Perolehan Informasi

Menurut Jogiyanto (2005) Informasi disebut berkualitas apabila sistem informasi tersebut Akurat (*accurate*), Tepat Waktu (*timelines*), dan Relevan (*relevance*).

- a. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
- b. Tepat Waktu, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
- c. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya (Jogiyanto, 2005).

### 3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian yang akan diteliti ini memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dalam hal ini pengguna website BSI. Penelitian data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menilai nasabah website BSI di Kota Kendari dengan kuesioner yang telah

ditetapkan. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS, yang di jalan oleh sistem komputer. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Kendari dan menggunakan layanan Website BSI. Adapun jumlah populasi yang akan digunakan pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya, oleh karena itu peneliti mengambil rumus pendekatan isac michael pada buku (Siregar, 2013) yang dimana rumus ini digunakan untuk populasi yang tidak diketahui. Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan pendekatan Isac Michel diatas, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sejumlah 96,04 dibulatkan menjadi 96 orang dan dibulatkan kembali menjadi 100 responden.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh Nasabah yang menggunakan Website BSI terkait kualitas layanan dan perolehan informasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari website, literatur, buku-buku dan jurnal ilmiah, yang mendukung informasi terkait kualitas layanan dan perolehan informasi nasabah.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu keharusan bagi seorang peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Penulis menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner ditujukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari yang menggunakan Website BSI. Skala yang digunakan data penelitian ini adalah skala likert sebagai pedoman untuk mengajukan

pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif dengan menggunakan SmartPLS.

#### 4. Hasil dan Pembahasan Composite Reliability

Nilai composite reliability yang dihasilkan pada tabel diatas masing-masing indikator variabel  $> 0.7$ , nilai indikator pada variabel kualitas layanan (X) adalah 0.939 ( $0.939 > 0.7$ ), dan pada indikator variabel perolehan informasi (Y) 0.935 ( $0.935 > 0.7$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan pada masing-masing indikator dari ke 2 variabel tersebut reliabel.

	Composite Reliability
Kualitas Layanan (X)	0.939
Perolehan Informasi (Y)	0.935

#### Cornbach's Alpha

Hasil dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil nilai Cronbach's Alpha dari 3 masing-masing indikator variabel  $> 0.7$ , nilai indikator variabel kualitas layanan (X) adalah 0.902 ( $0.902 > 0.7$ ), nilai indikator variabel perolehan informasi (Y) adalah 0.895 ( $0.895 > 0.7$ ). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian telah memenuhi persyaratan cronbach's alpha, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan telah reliabel.

	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan (X)	0.902
Perolehan Informasi (Y)	0.895

#### Koefisien Determinant (R-Square)

Berdasarkan hasil R-Square diatas digunakan untuk melihat nilai R-Square pada variabel dependen sebesar 0.783 yang artinya bahwa pengaruh variabel kualitas layanan (X) dan variabel perolehan informasi (Y) memberikan nilai sebesar 0.783 yang dapat di aplikasikan di tunjukkan oleh variabel kualitas layanan

sebesar 0.783 atau 21,7% dijelaskan oleh variabel lain.

	R-square	Adjusted R-square
Perolehan Informasi (Y)	0.783	0.781

#### Uji Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk membuktikan dalam penelitian ini ada/ tidaknya pengaruh hubungan antar variabel. Untuk menjawab hipotes pada penelitian ini maka dapat dilakukan dengan melihat hasil dari t Statistic dan P Values. Hipotesis dapat diterima apabila P Value  $< 0.05$ . Untuk nilai t hitung di lihat pada tabel path coefficient yang berada pada bootstrapping SmartPLS.

Model	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1.Kualitas Layanan -> Y1.Perolehan Informasi	0.885	0.883	0.034	25.919	0.000

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan model dalam variabel ini memiliki nilai path coefficient yang positif. Hal ini dapat diketahui karena semakin besar nilai path coefficient maka semakin kuat juga pengaruh atau hubungan antar variabel independen dan variabel dependen tersebut.

Untuk menentukan signifikan atau tidaknya dapat dilihat dengan p value dimana hasil analisisnya, sebagai berikut:

Secara parsial nilai yang dihasilkan variabel kualitas layanan terhadap perolehan informasi nasabah dengan t statistic 25.919 dan p value 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa t statistic  $>$  t tabel dimana t tabel adalah  $(db = n-1$  untuk  $n= 100$ , dimana n adalah jumlah sampel yakni= 100 dan k adalah jumlah variabel yang digunakan dengan taraf signifikan 5% adalah 1, 984) maka nilai statistic  $>$  t tabel ( $25.919 > 1, 984$ ) dan P value  $< 0,05$ . Berdasarkan pada tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi (Y).

## **Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia terhadap Perolehan Informasi**

Output path coefficient ditunjukkan bahwa nilai t statistic untuk variabel kualitas layanan (X) terhadap perolehan informasi nasabah (Y) sebesar 25.919 yang dimana nilai ini > t tabel (1, 984), yang artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah secara parsial.

Nilai koefisien pada variabel kualitas layanan pada output path coefficient sebesar 0.885 yang dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap perolehan informasi berpengaruh positif. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dengan tingginya tingkat kualitas layanan tidak menurunkan perolehan informasi nasabah dalam menggunakan website BSI. Dengan kata lain nasabah percaya keamanan, kenyamanan serta jaminan yang disediakan oleh pihak website BSI. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan website BSI diterima.

Dalam salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yaitu Website BSI memiliki keunggulan dari ciri khas produk dan layanan yang membedakan dengan website bsi dari perbankan konvensional, ciri khas tersebut terletak di adanya produk dan layanan seperti dalam produk dan layanan ada Digital Banking yang dimana produk dan layanan tersebut memudahkan seseorang untuk bertransaksi, berbagi, sekaligus beribadah kapanpun dan dimanapun.

Namun, dalam menggunakan website BSI tidak selamanya saling menguntungkan. Sistem perbankan di Indonesia dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih memiliki banyak kekurangan baik dari faktor internal maupun eksternal. Permasalahan yang terjadi ialah kurangnya minat masyarakat pada tingkat pengguna internet. Dalam menggunakan website ini

risiko yang mungkin saja akan terjadi ketika seseorang berhasil membobol keamanan pada website hal seperti ini biasa disebut hacker mereka menguasai IT dan untuk hacker yang handal dapat dengan mudah melihat serta mencuri data nasabah yang sistem keamanannya tergolong lemah yang dapat merugikan pihak nasabah, meskipun begitu dengan resiko yang cukup tinggi menyurutkan keinginan nasabah untuk tetap loyal dalam menggunakan website BSI hal ini karena nasabah percaya akan keamanan dan jaminan yang disediakan oleh pihak website BSI.

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian, ini sesuai yang dilakukan oleh Yunita, (2020) dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website BNI Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah di Kota Bogor”, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem navigasi, aksesibilitas, konten, relevan, kepercayaan merupakan faktor yang paling dominan atau faktor yang paling dominan atau faktor utama untuk mengetahui kualitas layanan website BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Sedangkan faktor desain website, informasi terkini, keamanan bertransaksi, kemudahan berkomunikasi merupakan faktor pendukung untuk kualitas layanan website BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah.

Hasil hipotesis penelitian ini juga pernah dilakukan oleh Maharay (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna”, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website sebagai variabel bebas mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pengguna pada pengguna yang mengakses website Perpustakaan dan besarnya pengaruh variabel bebas kualitas website terhadap variabel terikat kepuasan pengguna dapat dilihat dari uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas website terhadap

kepuasan pengguna sebesar 38,2% dan sisanya 61,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka ditarik kesimpulan jika variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan website BSI yang dimana nasabah yang di maksud adalah nasabah BSI Silondae 2 Kendari.

## 6. Saran

Sesuai dengan hasil temuan dalam studi ini, maka selanjutnya ada beberapa hal yang direkomendasikan pada penelitian.

Dari sisi industri perbankan, penelitian ini telah menunjukkan implikasi yang baik bahwa BSI merupakan salah satu bank yang memiliki pengakuan sebagai layanan website yang baik, diharapkan BSI mempertahankan layanan ini sehingga mampu memberikan layanan informasi yang baik kepada nasabahnya.

Lalu, untuk nasabah yang masih menggunakan website BSI untuk mencari informasi dalam website BSI jika perlu memberikan saran kepada pihak Website agar pihak BSI perlu meningkatkan kualitas layanan informasi secara relevan untuk kepuasan nasabah. Maksud dari relevan disini seperti dilihat dari pengelolaan layanan website yang akurat.

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadi acuan kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan konsep yang sama, tidak sampai pada mengetahui pengaruh dominannya saja namun dilanjutkan kepada hal yang lebih spesifik agar hasil penelitian ini lebih variatif.

## Daftar Pustaka

- Cahyono, B. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Cv. Javaland Arsitek, Surabaya. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Dr. Basuki, M. S. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (A. R. Baskara (Ed.)).
- Dr. Husain Insawan, M.Ag & Alwahidin, S.Si., M. S. (2018). Teknologi Informasi & Piranti Keuangan. In M. Dr. Suman Anselah, Se., M.Si & Zulkifli, Se. (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Fahmi, K. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brisonline Pada Bri Syariah Kc Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Izzatinisa. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Website Bni Syariah Dan Perolehan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Iain Bukittinggi).
- Jogiyanto, H. (2005). *Analisis Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis* (Andi (Ed.)).
- Kuspriyono, T. (2017). Pengaruh Kualitas Informasi Web Dan Kualitas Layanan Online Terhadap Citra Bukalapak.Com. *Jurnal Perspektif*, Xv(1), 56–62. <https://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Perspektif/Article/Viewfile/1765/1472>
- Monalisa, S. (2016). (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan

- Penerapan Metode Webqual. Sains Teknologi Dan Industri, 13.
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia. *Akrab Juara*, 5(1), 43–54. [Http://Www.Akrabjuara.Com/Index.Php/Akrabjuara/Article/View/919](http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919)
- Nouvalia Farah Amini. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0.
- Pramesti, Anggita Virgian. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Ajibarang. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Rafki Mu'alim Risdakan. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Online Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bri Syariah Cabang Bengkulu) [Iain Bengkulu]. In *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* (Vol. 6, Issue 3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Rohmah, I. R. Q. (2015). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bagi Hasil, Kesusaian Hukum Syariah, Reputasi Bank, Dan Perolehan Informasi Terhadap Keinginan Menambah Tabungan Mudhrabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Universitas Jember.
- Rosania. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna : (Studi Pada Mahasiswa Universitas Riau Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0). *Jom Fisip Ur*, 3(2), 1–15.
- Saidani, B., Dan A. S. (2012). (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Branch Market. 3, 5.
- Sinaga, E. K. O. P., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Utara, U. S. (2017). Keputusan Pembelian Konsumen Pada Showroom Ivo Mobil Tritura Medan.
- Suci Ramadhani Arifin. (2013). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Abstrak. 81–92.
- Suryani, A. R. (2019). Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Febi Semester Vi Iain Bengkulu (Vol. 8, Issue 5). Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Taqwim, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Pengguna Jasa Water Transfer Printing Di Kota Salatiga ). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wiganti, E. (2013). Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank Dki. *Spektrum Industri*, 11(2g), 117–242.
- Yunita, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bni Syariah Kota Bogor). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 30. <https://doi.org/10.30997/jn.v6i1.1886>