

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BETANG MOBILE
BANK KALTENG TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

**IRHAM MAULANA
NIM. 223020702072**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *BETANG MOBILE*
BANK KALTENG TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KOTA PALANGKA RAYA**

Disusun oleh:

Irham Maulana

NIM. 223020702072

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing Utama



Suprayitno, S.A.N., M.A.P

NIP. 199001012018031001

Tanggal : 25 Mei 2026

Pembimbing Pendamping



Meilianna Devita Christina, S.A.N., M.AP

NIP. 199305172024212001

Tanggal : 25 Mei 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun oleh :

IRHAM MAULANA
NIM. 223020702072

Telah diuji dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi
Pada tanggal 17 Juni 2026

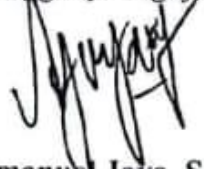
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Supravitno, S.A.N., M.A.P
NIP. 199001012018031001
Tanggal : 23 Juni 2026

Anggota Penguji



Imanuel Java, S.AP., M.AP
NIP. 198109242008121004
Tanggal : 23 Juni 2026

Sekretaris Tim Penguji



Meilianna Devita Christina, S.A.N., M.AP
NIP. 199305172024212001
Tanggal : 23 Juni 2026

Anggota Penguji



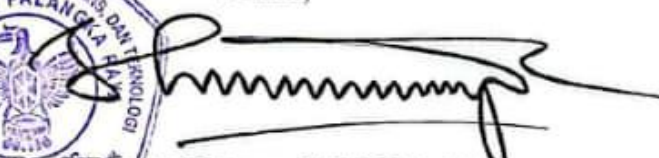
Nadya Grestvana S.Sos, M.Si.
NIP. 198707172022032005
Tanggal : 23 Juni 2026

Palangka Raya, 23 Juni 2026

Mengetahui :

Dekan,




Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : IRHAM MAULANA

NIM : 223020702072

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN BETANG MOBILE BANK KALTENG TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOTA PALANGKA RAYA** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan/naskah saya terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih banyak.

Palangka raya, 17 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



IRHAM MAULANA
NIM. 223020702072

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN BETANG MOBILE BANK KALTENG TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOTA PALANGKA RAYA.”** Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun dalam upaya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangkaraya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menemukan banyak hambatan dan tantangan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu penulis, dengan hormat :

1. Kepada Allah SWT, atas segala kesehatan dan kelancarannya selama penulis menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan meterial sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S. selaku Rektor Universitas Palangka Raya. (UPR)
4. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T.,M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya. (UPR).

5. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Penguji Utama yang telah memberikan arahnya kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
6. Bapak Suprayitno, S.AN., M.A.P Selaku Dosen Pembimbing Utama penulisan skripsi, yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis.
7. Ibu Meilianna Devita Christina, S.AN., M.AP selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Ibu Nadya Grestyana S.Sos, M.Si. selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh dosen di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas palangka Raya.
10. PT Bank Kalteng.
11. Direktur Utama PT Bank Kalteng.
12. Pimpinan Kantor Cabang Utama PT Bank Kalteng.
13. Bapak Gusti Dheny Hidayat, Selaku Pemimpin Divisi Human Capital yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis untuk melakukan penelitian pengambilan data di Bank Kalteng Cabang Utama.
14. Divisi Umum, yang telah memberikan arahan, pendampingan dan memberikan informasi kepada penulis selama proses penelitian di lapangan.
15. Seluruh Pegawai PT Bank Kalteng Kantor Pusat dan Kantor Cabang utama.

16. Kepada Junia Angelina Rivandha yang senantiasa memberikan dukungan moral, mendampingi dan membantu penulis selama proses perkuliahan sampai proses penulisan skripsi ini.
17. Teman-teman selama berkuliah yaitu Viko Febrianto, Fajar dan Hendro yang telah menjadi teman dan sahabat penulis dari awal kuliah hingga penulis sampai di proses penulisan skripsi ini, dengan segala dorongan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
18. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada para responden yang telah memberikan bantuan data dan informasi selama pelaksanaan penelitian lapangan.

Harapan penulis semoga laporan hasil penelitian skripsi ini biasa bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi.

Palangka Raya, 17 Juni 2026
Penulis,

IRHAM MAULANA
NIM. 223020702072

ABSTRAK

Irham Maulana. 223020702072. Program Sarjana. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Palangka Raya. 2026. Pengaruh Kualitas Layanan Betang Mobile Bank Kalteng Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palangka Raya. Dosen Pembimbing: (1) Suprayitno, S.AN., M.A.P dan Dosen Pembimbing: (2) Meilianna Devita Christina, S.AN., M.AP

Perkembangan teknologi digital dalam ranah perbankan mendorong institusi keuangan untuk menghadirkan layanan aplikasi yang cepat, praktis, dan efisien demi mengerek kepuasan nasabah ke tingkat lebih tinggi. Salah satu bukti nyata dari transformasi digital ini adalah hadirnya aplikasi Betang Mobile hasil kreasi PT Bank Kalteng. Namun, keluhan pengguna mengenai gangguan sistem, lambatnya respons layanan, dan kekhawatiran terhadap keamanan data mengindikasikan bahwa mutu layanan elektronik masih memerlukan evaluasi mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengurai sejauh mana kualitas layanan Betang Mobile berdampak pada kepuasan nasabah di Kota Palangka Raya serta menjawab sejauh apa kualitas layanan elektronik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif digunakan dalam penelitian ini.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pengguna Betang Mobile, dipilih secara purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui regresi linier sederhana dibantu oleh SPSS dengan serangkaian uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, heteroskedastisitas, uji t, dan koefisien determinasi. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan elektronik meliputi efisiensi, keandalan sistem, responsivitas, serta privasi dan keamanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bukti ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 17,324 yang melampaui t tabel 1,984, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Selain itu, koefisien determinasi dengan nilai R Square 0,754 mengisyaratkan bahwa kualitas layanan elektronik menjelaskan 75,4% variabilitas kepuasan nasabah, sisanya 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian. Korelasi (R) sebesar 0,868 pun mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan nasabah. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa seiring membaiknya kualitas layanan Betang Mobile, makin meningkat pula kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Mobile Banking, Betang Mobile, Kualitas Layanan Digital, Kepuasan Nasabah, Bank Kalteng*

ABSTRACT

Irham Maulana. 223020702072. Bachelor's Program. Department of Public Administration. Faculty of Social and Political Sciences. University of Palangka Raya. 2026. The Effect of Service Quality at Betang Mobile Bank Kalteng on Customer Satisfaction in Palangka Raya City. Advisors: (1) Suprayitno, S.AN., M.A.P. and Advisors: (2) Meilianna Devita Christina, S.AN., M.AP

The evolution of digital technology in the banking sector compels financial institutions to offer fast, practical, and efficient application-based services aimed at elevating customer satisfaction. A tangible manifestation of this digital transformation is the introduction of the Betang Mobile application, created by PT Bank Kalteng. Nevertheless, user grievances concerning system disruptions, delayed service responses, and data security apprehensions suggest that the quality of electronic services still demands a thorough evaluation. This study is designed to examine the extent to which Betang Mobile's service quality impacts customer satisfaction in Palangka Raya City, while addressing how significantly electronic service quality affects user satisfaction levels. To achieve this, a quantitative approach utilizing descriptive and verification methods was adopted.

Data collection involved distributing questionnaires to 100 Betang Mobile users selected via purposive sampling. The data were then analyzed using simple linear regression computed through SPSS, which encompassed a series of validity, reliability, normality, linearity, heteroscedasticity tests, alongside a t-test and coefficient of determination analysis. The empirical findings reveal that electronic service quality comprising efficiency, system reliability, responsiveness, as well as privacy and security exerts a positive and significant influence on customer satisfaction. This is substantiated by a calculated t-value of 17.324, which exceeds the t-table value of 1.984, and a significance value of 0.000 (less than 0.05), thereby confirming the acceptance of the hypothesis. Furthermore, the coefficient of determination yields an R Square value of 0.754, implying that electronic service quality accounts for 75.4% of the variability in customer satisfaction, whereas the remaining 24.6% is driven by external factors beyond the scope of this research. A correlation value (R) of 0.868 further indicates a highly robust relationship between electronic service quality and customer satisfaction. Consequently, it can be concluded that any improvement in the service quality of Betang Mobile directly corresponds to an increase in customer satisfaction among its users.

Keywords: *E-Service Quality, Mobile Banking, Betang Mobile, Digital Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Kalteng*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Administrasi Publik	9
2.2 Manajemen publik	12
2.3 Pelayanan Publik	13
2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.5 <i>E-Service Quality</i>	16
2.6 Kepuasan Nasabah.....	20
2.7 Hasil Riset Terdahulu.....	23
2.8 Kerangka Pemikiran	24
2.9 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	27
3.3 Waktu Penelitian.....	27
3.3 Teknik Penentuan Sampel	27
3.1.1 Populasi Penelitian.....	27
3.1.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.1.3 Penentuan Jumlah Sampel (Rumus Lemeshow).....	28
3.4 Jenis dan sumber data	30

3.1.4 Jenis Data.....	30
3.1.5 Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Definisi Oprasional Variabel	31
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.8 Fokus Penelitian	33
3.9 Uji Kualitas Data	34
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.10.1 Uji Normalitas.....	35
3.10.2 Uji Linearitas	35
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.11 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	37
3.12 Uji Hipotesis.....	38
3.12.1 Uji t (Uji Parsial).....	38
3.12.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian	40
4.1.1 Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Bank Kalteng.....	42
4.1.2 Struktur organisasi Bank Kalteng Kantor Cabang Utama.....	43
4.2 Profil Responden	47
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
4.3 Analisis Deskriptif	49
4.3.1 Variabel <i>E–Service Quality</i> X (Efisiensi)	49
4.3.2 Variabel <i>E – Service Quality</i> X (Keandalan Sistem).....	51
4.3.3 Variabel <i>E – Service Quality</i> X (Responsivitas)	52
4.3.4 Variabel <i>E – Service Quality</i> X (Privasi dan Keamanan).....	53
4.3.5 Variabel Kepuasan Nasabah Y	54
4.4 Uji Kualitas Data	57
4.4.1 Uji Validitas	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	58
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5.1 Uji Normalitas	60
4.5.2 Uji Linieritas	61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63

4.7 Uji Hipotesis.....	64
4.7.1 Uji T	64
4.7.2 Uji koefisien Determinasi (R^2)	65
BAB V PEMBAHASAN	67
5.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	67
5.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Bukti Fisik (X).....	67
5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> Indikator Keandalan Sistem.....	68
5.1.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> Indikator Responsivitas	69
5.1.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> Indikator Privasi dan Keamanan.....	70
5.1.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	71
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur Betang Mobile.....	4
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Betang Mobile.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Struktur organisasi Bank Kalteng Kantor Cabang Utama	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Riset Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Tabel Indikator Variabel penelitian.....	32
Tabel 3.3 Instrumen penelitian (skala Likert).....	33
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel E – Service Quality (Efisiensi)	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel E – Service Quality (Keandalan sistem).....	51
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel E – Service Quality (Responsivitas)	52
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel E – Service Quality (Privasi dan Keamanan)	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Y	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas (X)	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat (Y)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel bebas (X)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat (Y)	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.13 Tabel Uji Linieritas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	64
Tabel 4.16 Hasil Uji T Indikator Bukti Fisik.....	65
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	65

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Armistead, C., & Clark, G. (1999). *Governance, management and leadership in service organisations*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The new public service: Serving rather than steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Ed. 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of behavioral research* (2nd ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. New York: John Wiley & Sons.
- Masri, S., & Effendi, S. (2005). *Metode penelitian survey*. LP3ES.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Pasolong, H. (2011). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2010). *Statistik parametrik: Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen publik dalam perspektif teoritik dan empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Siswanto. (2005). *Manajemen sebagai ilmu dan seni*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (2000). *Prinsip-prinsip manajemen*. Penerbit Erlangga.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. United Nations Development Programme.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. Oxford University Press.

B. Jurnal

- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek mediasi kepuasan pada faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Alfitri, N., & Alfiah, S. (2025). Digitalisasi layanan keuangan di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip melalui pengembangan aplikasi mobile. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 767–771.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88.
- Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V., & Brock, C. (2016). E-service quality: A meta-analytic review. *Journal of Retailing*, 92(4), 1–24.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Idju, Y., Fanggidae, A. H., Dhae, Y. K., & Fanggidae, R. P. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(2), 477–488.
- Khan, F. N., Arshad, M. U., & Munir, M. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the Covid-19 pandemic: Mediating role of e-satisfaction. *Future Business Journal*, 9(1), 23.
- Lestari, I. (2021). Adopsi mobile banking di Kalimantan: Studi kasus BPD Kalteng. *Jurnal Transformasi Digital*, 6(4), 102–116.
- Manusiwa, S. M., Rengifurwarin, Z. A., & Rolobessy, M. J. (2024). Kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Masohi. *Jurnal Kajian Strategi dan Manajemen*, 5(3).
- Muthalib, D. A., Masse, A., Conny, C., & Haprisia, H. (2024). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sultra Cabang Punggaluku. *Phenomenon: Multidisciplinary Journal of Sciences and Research*, 2(2), 93–107.
- Nigatu, A. G., Belete, A. A., & Habtie, G. M. (2023). Effects of automated teller machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia. *Heliyon*, 9(8).
- Noverian, F., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2025). Inovasi pelayanan kesejahteraan mitra UMKM melalui aplikasi Betang Mobile di PT Bank Pembangunan Kalimantan Tengah. *Journal of Management and Social Sciences*, 4(1), 184–199.

- Nurhaliza, J., Ilyas, Y., & Digantara, M. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Syariah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 153–158.
- Pebrianti, A., & Dinanti, N. P. D. (2025). Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 881–887.
- Santoso, B. (2018). Digital transformation in regional development banks (BPD) in Indonesia. *Journal of Financial Technology*, 5(3), 112–124.
- Zhengmeng, C., Malik, M., Hussain, M., & Hussain, S. (2024). Exploring customer retention dynamics: A comparative investigation of factors affecting customer retention in the banking sector using mediation-moderation approach. *Heliyon*, 10(19).

C. Skripsi

- Putri, W. A. (2025). *Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile Banking pada BSI KCP Sidrap* (Skripsi Sarjana, IAIN Parepare).

D. Internet / Website

- ANTARA News Kalteng. (2021). *Grand launching empat produk Bank Kalteng optimalkan pelayanan kepada nasabah*. ANTARA News Kalteng.
ANTARA News Kalteng
- ANTARA News Kalteng. (2025). *Funwalk Bank Kalteng dan peluncuran QRIS pada New Betang Mobile*. ANTARA News Kalteng.
ANTARA News Kalteng