

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan penelitian ini bahwa persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan keamanan transaksi berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking, baik secara langsung maupun melalui kepercayaan teknologi sebagai variabel mediasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terbukti berperan penting dalam mendorong keputusan penggunaan, sedangkan keamanan transaksi juga menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan karena mampu meningkatkan keyakinan pengguna dalam bertransaksi. Meskipun demikian, tidak semua hubungan mediasi terbukti signifikan, yang mengindikasikan bahwa peran kepercayaan teknologi dalam memediasi pengaruh variabel independen terhadap penggunaan masih bervariasi. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan mobile banking sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan, kemanfaatan, keamanan, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan.

B. Saran

1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini hanya dilakukan pada wilayah Kota Padang dengan jumlah responden sebanyak 108 orang, sehingga hasil penelitian ini belum ke seluruh pengguna M-Banking di Indonesia. Selain itu, keterbatasan waktu dan akses data. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini tetap memerlukan validasi lebih lanjut dalam skala yang lebih besar dan lebih beragam.

2. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan studi-studi lanjutan terkait penggunaan teknologi perbankan syariah. Penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas wilayah kajian agar hasilnya lebih luas terhadap populasi. Dan menambahkan variabel-variabel lain seperti persepsi risiko, loyalitas pelanggan, atau kepuasan pengguna dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Pendekatan mixed methods (gabungan kuantitatif dan kualitatif) juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna. Penelitian yang lebih lanjut juga dapat mempertimbangkan perbedaan usia atau latar belakang pengguna untuk melihat pengaruh faktor-faktor teknologi dari perspektif yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, N.M, and Irmadhani. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna Dan Pengaruh Kemanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” *Jurnal Bisnis* 14, no. 1 (2018): 1–20.
- Afolo, S. C. M, and N. N. S. R. T Dewi. “Minat Mahasiswa Akuntansi Untrim Sebagai Pengguna E-Wallet Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kepercayaan.” *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi* 13, no. 2 (2022): 267–277.
- Al-Qeisi, K, C Dennis, E Alamanos, and C Jayawardhena. “Website Design Quality and Usage Behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.” *Journal of Business Research* 68, no. 11 (2015): 456–464.
- Alalwan, A. A, Y. K Dwivedi, and N. P Rana. “Consumer Adoption of Mobile Banking in Jordan: Examining the Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk and Self-Efficacy.” *Journal of Enterprise Information Management* 30, no. 1 (2017): 118–139.
- Alalwan, A. A, Y. K Dwivedi, N. P Rana, and M. D Williams. “Consumer Adoption of Mobile Banking in Jordan: Examining the Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk and Self-Efficacy.” *Journal of Enterprise Information Management* 29, no. 1 (2016): 118–139.
- Alqarni, A, and Y Yang. “Security and Privacy Issues in E-Banking: A Survey.” *IEEE Access* 4 (2016): 1138–1154.
- Alzahrani, L., R Mahmud, and T Ramayah. “Trust and Perceived Risk in E-Government Services Adoption in a Developing Country.” *Journal of Global Information Management (JGIM)* 25, no. 3 (2017): 35–55.
- Ardana, Hendri Tri, and D Setyawan. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Dompet Digital Oleh Generasi Y Dan Generasi Z.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2023): 76–93.
- Asiimwe, E. N, and Å Grönlund. “MLCMS Actual Use, Perceived Use, and Experiences of Use.” *International Journal of Education and Development Using ICT* 11, no. 1 (2015): 101–123.
- Bank Indonesia. “Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran Di Indonesia.” Jakarta, 2022.
- Bank Syariah Indonesia. “BSI Hasil Merger Dari Tiga Bank BUMN.” PT Bank Syariah Indonesia, 2025. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- . “Tentang Kami: Visi & Misi.” PT Bank Syariah Indonesia, 2025.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

- Baptista, G, and T Oliveira. "Understanding Mobile Banking: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Combined with Cultural Moderators." *Computers in Human Behavior* 50 (2015): 418–430. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>.
- Chandra, S, S. C Srivastava, and Y.L Theng. "Evaluating the Role of Trust in Consumer Adoption of Mobile Payment Systems: An Empirical Investigation." *Information Systems Frontiers* 22, no. 1 (2020): 289–310.
- Chatterjee, S, N. P Rana, K Tamilmani, and A Sharma. "Security and Privacy Concerns in Digital Finance Adoption: A Review and Research Agenda." *Information Systems Frontiers* 23 (2021): 1179–1196.
- Chawla, D, and H Joshi. "The Moderating Effect of Demographic Variables on Mobile Banking Adoption: An Empirical Investigation." *Global Business Review* 19, no. 3 (2018): 90–113.
- Chin, W. W. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. In *Modern Methods for Business Research*. Psychology Press, 1998.
- Cohen, J. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1988.
- Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40.
- Devy, N. A. A, and K Fikriyah. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 1386–98.
- Dewi, N. "Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Banking Syariah Indonesia (BSI Mobile)." Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.
- Farisi, M Al. "Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang." Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019.
- Gefen, D, and K. R Larsen. "Controlling for Lexical Closeness in Survey Research: A Demonstration on the Technology Acceptance Model." *Journal of the Association for Information Systems* 18, no. 10 (2017): 727–757.
- Ghozali, I. "Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2. 9 Untuk Penelitian Empiris," 2021.
- Ghozali, I, and H Latan. "Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications." *Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB) Universitas Diponegoro* 7, no. 2 (2020): 353–60.

- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Dengan Program Smart PLS 3.0. .Q2 Predictive Relevance H*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2015.
- Gupta, S, and N Arora. "Investigating the Drivers of Intention to Use M-Payment in India: A Study in the Context of Demonetization." *Journal of Retailing and Consumer Services* 36 (2017): 221–29.
- Hadi, Syamsul. *Panduan Berinternet Bagi Pemula*. Surabaya: Tiara Aksa, 2008.
- Hair, J. F, G. T. M Hult, C. M Ringle, and M Sarstedt. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2017.
- Hamid, A, and E. R Kismawadi. "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2020, 1–16.
- Handayani, P. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hidayat, R, and F Rahmawati. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Pengalaman Terhadap Kepercayaan Teknologi Dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Manajemen Teknologi* 20, no. 2 (2021): 155–168.
- Inayah, R. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Promosi Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Pada Masyarakat (Studi Kasus Di Wilayah Kota Purwokerto)." IAIN Purwokerto, 2020.
- Keni, K, H Tjoe, N Wilson, and E. S Negara. *The Effect of Perceived Security, Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use towards Mobile Payment Services in Indonesia The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2020)*. Atlantis Press, 2020.
- Khoiriyah, U, and P Putra. "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2522–35.
- Kim, D. J, D. L Ferrin, and H. R Rao. "Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful e-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration." *Information Systems Research* 26, no. 2 (2015): 334–351.
- Kornitasari, Y, L. J Sura, and D. N Dewi. "How Cybercrime Sentiment Shapes Mobile Banking Adoption in Islamic Banking." *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 10, no. 2 (2024): 217–232.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Bandung: Erlangga, 2018.
- Kurnia, Dandy. "Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius." *UG Journal* 14, no. 8 (2020): 1–10.

- Kurniawan, I. A, M Mugiono, and R Wijayanti. "The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence Toward Intention to Use Mediated by Trust (Studi Pada Aplikasi Zakat Digital)." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 20, no. 1 (2022): 117–127. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.12>.
- Kwateng, K. O, K. A. O Atiemo, and K. O Appiah. "Modelling Users' Trust and Security for Mobile Banking Adoption: An Extended UTAUT2 Model." *Computers* 14, no. 1 (2025): 144.
- Lee, M. C. "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit." *Electronic Commerce Research and Applications* 8, no. 3 (2009): 130–41.
- Martins, C, T Oliveira, and A Popovič. "Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application." *International Journal of Information Management* 34, no. 1 (2014): 1–13.
- Martono, N. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Mayasari, S. "Transaksi Perbankan Melalui Digital Banking Terus Meningkat Di Tengah Pandemi," 2021. kontan.co.id.
- McKnight, D. H, M Carter, J. B Thatcher, and P. F Clay. "Trust in a Specific Technology: An Investigation of Its Components and Measures." *ACM Transactions on Management Information Systems* 2, no. 2 (2011): 1–25.
- Mufidah, I, and A Sugiharto. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 24, no. 1 (2021): 15–25.
- Mursyid, M.F. "The Influence of Trust, Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Intention to Use Fintech Peer2Peer Lending (Case Study of New User on Using Kredivo Application in West Jakarta)." Universitas Mercu Buana, 2020.
- Naufaldi, I, and M Tjokrosaputro. "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Trust Terhadap Intention To Use." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 2, no. 3 (2020): 715–722.
- Ningsih, H. A, E. M Sasmita, and B Sari. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa." *Ikraith-Ekonomika* 4, no. 1 (2021): 1–9.
- Noer, L. R, J Fadhillah, P Prihananto, and B. A Noer. "Exploring the Impact of Trust, Perceived Utility, Ease of Use Perception, and Social Influence on e-Payment Adoption." *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)* 16, no. 1 (2023): 1–15.
- Nugroho, A, and D Setiawan. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Dan

- Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Finansial.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, no. 2 (2018): 135–142.
- Nugroho, Y. *Teknologi Dan Masyarakat: Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2018.
- Pramelani, P, and S Fitra. “Pengaruh Promosi Dan Fitur Layanan Transaksi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan E-Wallet.” *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 16, no. 3 (2020): 208–13.
- Prasetyo, D, and Dkk. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Perbankan Digital Syariah.” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 14, no. 1 (2022): 101–18.
- Pratama, D. M, and Y Nugroho. “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 18, no. 1 (2021): 89–96.
- Pratama, R. *Perilaku Konsumen Dalam E-Banking*. Bandung: Refika Aditama, 2020.
- Pratama, R, and T Hidayat. “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kebiasaan, Dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi.” *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi* 14, no. 2 (2022): 85–94.
- Pribadi, A, and R Gunawan. “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat).” *Jurnal Visionida* 6, no. 2 (2020): 64–71.
- Putri, R. R. S, and S. S Iriani. “Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 2 (2021): 708–22.
- Rahi, S., & Ghani, M. A. “Internet Banking Security Concerns: Role of Technology Trust, Customer Satisfaction and System Availability.” *International Journal of Information Management* 45 (2019): 265–275.
- Rahi, S, M. A Ghani, and F. M Alnaser. “Adoption of Internet Banking: Extending the Role of Technology Acceptance Model (TAM) with e-Customer Service and Customer Satisfaction.” *International Journal of Accounting & Information Management* 27, no. 4 (2019): 615–636.
- Rahman, M. M, M. A Islam, and F Khatun. “Trust as a Mediator between Perceived Security and User Behavior in Mobile Financial Services.” *Journal of Retailing and Consumer Services* 76 (2024): 103456.
- Rahmawati, A, and W Hardiyanti. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.” *Cakrawala Repositori IMWI* 6, no. 6 (2023): 2817–29.

- Rahmawati, D, and B Santoso. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepercayaan Pengguna Layanan Perbankan Digital Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 24, no. 1 (2021): 45–58.
- Rajaratnam, Arthika. "A Study on Perceived Ease of Use and Customers Adoption to Use Mobile Banking Services." *International Research Journal of Advanced Engineering and Science* 6, no. 1 (2020): 21–28.
- Ramadhan, D, A Budiatmo, and A. E Prihatini. "Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual System Use (Studi Pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile Di Kota Salatiga)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 13, no. 3 (2024): 620–28.
- Ramadhani, R, and A Wibowo. "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Teknologi Digital Dalam Transaksi Keuangan." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 14, no. 1 (2021): 22–30.
- Rizky, I. H. Amelia. "Pengaruh Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Bank Syariah Bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU." *Krigan: Journal of Management and Sharia Business* 1, no. 1 (2024): 95–109.
- Rizkyla, Z, R. F Meuthia, and I Rosita. "The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust as Intervening Variables on Interest in Using Digital Banks among Millennial Generation (Gen Y) & Generation Z (Gen Z)." *Jurnal Riset Akuntansi Politala* 7, no. 1 (2024): 94–107.
- Sahi, G. K, and N Arora. "Unraveling the Determinants of Mobile Banking Adoption during COVID-19: An Extended TAM Approach." *Journal of Financial Services Marketing* 27, no. 1 (2022): 32–47.
- Sari, D. K. "Analisis Penerimaan E-Banking Menggunakan Model TAM." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 5, no. 2 (2020): 210.
- Sarstedt, Marko, Christian M Ringle, and Joseph F Hair. "Handbook of Market Research," 2020.
- Setiawan, A, and N Fadilah. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 7, no. 2 (2020): 112–120.
- Shaikh, A.A, and H Karjaluoto. "Mobile Banking Adoption: A Literature Review." *Journal of Financial Services Marketing* 20, no. 1 (2015): 1–15.
- Shanmugam, A, Y Wang, H Bugshan, and N Hajli. "Understanding Customer Adoption of Internet Banking: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application." *International Journal of Information Management* 35, no. 2 (2015): 153–158. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.11.005>.
- Shareef, M. A, Y. K Dwivedi, R Mahmud, N. P Rana, and R Islam. "Trust and

- Belief in Technology: Technological Acceptance Model (TAM) Perspective in Healthcare and Education.” *Information Technology & People* 34, no. 3 (2021): 878–896.
- Sharma, S. K, S. M Govindaluri, and S. M Al Balushi. “Predicting Determinants of Internet Banking Adoption: A Two-stage SEM-ANN Approach.” *International Journal of Information Management* 53 (2020): 102116. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102116>.
- Siahaan, T. Y, and M Sabar. “The Influence of Trust, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Social Influence on Decisions to Use Mobile Banking: Study on Customer of Bank BCA KCU Pondok Indah, Indonesia.” *The International Journal of Business & Management* 9, no. 1 (2021).
- Subana. *Statistik Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Susanto, T. D, Y Chang, and Y Ha. “Determinants of Trust in E-Government: A Case Study of Indonesian Citizens.” *Information Development* 32, no. 3 (2016): 252–265.
- Tao, D, T Wang, T Zhang, and X Zhang. “The Influence of Perceived Security on Consumers’ Intention to Continue Using Mobile Payment: The Mediating Role of Trust.” *Information Development* 38, no. 1 (2022): 36–48.
- Venkatesh, V, and F. D Davis. “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model.” *Management Science* 46, no. 2 (2016): 186–204.
- Venkatesh, V, J. Y. L Thong, and X Xu. “Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead.” *Journal of the Association for Information Systems* 17, no. 5 (2016): 328–376.
- Warsito, C. “Pengaruh Interaction Quality, Perceived Performance Excellence Dan Relationship Satisfaction Terhadap Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen PT. BSN Medical Indonesia).” *Probisnis* 5, no. 1 (2012): 46–61.
- Wibowo, A, and T Suryani. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Penggunaan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 14, no. 2 (2022): 101–112.
- Wicaksono, Andika. *Model Penerimaan Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Yaseen, S. G, and I. A El Qirem. “Intention to Use E-Banking Services in the Jordanian Commercial Banks.” *International Journal of Bank Marketing* 36, no. 3 (2018): 557–571.
- Yousafzai, S. Y, J. G Pallister, and G. R Foxall. “Multi-dimensional Role of Trust in Internet Banking Adoption.” *The Service Industries Journal* 29, no. 5

(2009): 591–605.

Yuliana. “Pengaruh Kepercayaan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Wallet Pada Shopeepay Atau LinkAja Syariah Di Kota Makassar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2024.

Zulkifli. “Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank Mega, Tbk. Malang.” *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 1 (2012): 111415.