Jurnal Pelita Nusa: Sosial dan Humaniora
Volume 6, Nomor 1, (Juni, 2026), E-ISSN 2797-7862, P-ISSN 2798-0219
https://jurnal.staipelitanusa.ac.id/index.php/jpn

PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL PADA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH DI KELURAHAN MUNJULJAYA PURWAKARTA

Eka Ahadiyat Suryana[1], Asep Dede Kurnia[2], Wilda Mahdalia[3]
STIES Indonesia Purwakarta [1,2,3]
Email: eka_ahadi@sties-purwakarta.ac.id[1], asepjibril933@gmail.com [2], 21462011@sties-purwakarta.ac.id[3]

ABSTRAK

Perkembangan layanan digital perbankan mendorong penerapan *Self-Service Technology* (SST) untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, khususnya pada perbankan syariah yang banyak digunakan oleh generasi milenial. Namun, pemanfaatan SST belum tentu meningkatkan kepuasan nasabah karena dipengaruhi oleh karakteristik pengguna dan tingkat literasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Self-Service Technology* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital perbankan syariah di Kelurahan Munjuljaya, Kabupaten Purwakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif terhadap 100 responden yang dipilih melalui "*simple random sampling*". Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear sederhana menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self-Service Technology* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan generasi milenial. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,257 menunjukkan bahwa SST memberikan kontribusi sebesar 25,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 74,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi layanan mandiri tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kesesuaian fitur, kemudahan penggunaan, dan kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: Self Service Technology, Kepuasan Nasabah, Generasi Milenial, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

The development of digital banking services encourages the application of Self-Service Technology (SST) to improve the efficiency and quality of services, especially in Islamic banking which is widely used by the millennial generation. However, the use of SST does not necessarily increase customer satisfaction because it is influenced by user characteristics and digital literacy levels. This study aims to analyze the influence of Self-Service Technology on the satisfaction of the millennial generation of users of Islamic banking digital services in Munjuljaya Village, Purwakarta Regency. The study used a quantitative approach with a descriptive design of 100 respondents who were

*selected through "simple random sampling". Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed by simple linear regression using SPSS version 26. The results of the study show that *Self-Service Technology* has a negative and significant effect on the satisfaction of the millennial generation. A determination coefficient value (R^2) of 0.257 indicates that SST contributes 25.7% to customer satisfaction, while 74.3% is influenced by other factors outside the research model. These findings show that the successful implementation of self-service technology does not only depend on the use of technology, but also on the suitability of features, ease of use, and the ability of technology to meet user needs and expectations.*

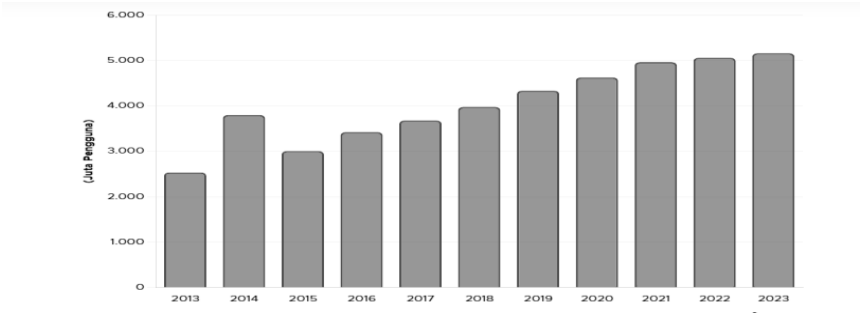
Keywords: Self Service Technology, Customer Satisfaction, Millennial Generation, Islamic Banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam era Revolusi Industri 4.0 telah memicu perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk perbankan. Transformasi digital mendorong hadirnya layanan *Self Service Technology* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri melalui internet banking, mobile banking, ATM, atau kanal digital lainnya. Kehadiran SST diharapkan meningkatkan efisiensi serta memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan nasabah. Istilah Revolusi Industri 4.0 pertama kali dikemukakan pada forum *Hannover Fair* oleh ahli Jerman, termasuk *Klaus Schwab*, pendiri *World Economic Forum*, dan mencakup teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), *e-commerce, big data, fintech*, dan *robotika* (Huraniyah, 2023).

Meningkatnya peran teknologi, pembangunan infrastruktur jaringan internet semakin meluas sejalan dengan tingginya tingkat penggunaan internet. Peningkatan penggunaan ini mencerminkan suasana keterbukaan informasi serta penerimaan masyarakat terhadap kemajuan teknologi dan transisi menuju masyarakat berbasis informasi.

Tabel 1. Perkembangan Pengguna Internet



(Sumber: Goodstart)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas grafik menunjukkan bahwa perkembangan penggunaan internet telah menjadi sebuah kebutuhan pada zaman saat ini. Penggunaan internet telah mengalami peningkatan sebesar 1,9 persen sekitar 98 juta pengguna. Hasil survei pada tahun 2013 Jumlah pengguna internet mencapai 2.5 miliar. Sementara itu, terjadi peningkatan pada tahun 2023 terjadi peningkatan 2 kali lipat. Penggunaan internet tertinggi pada tahun 2016 meningkatnya persentase mencapai 13,9 persen dari tahun sebelumnya (Yonatan, 2023).

Salah satu bank syariah yang gencar mengembangkan layanan digital berbasis *Self Service Technology* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021 melalui penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah dengan tujuan untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional melalui layanan yang lebih baik, produk yang lebih lengkap, dan jangkauan yang lebih luas. Komitmennya terhadap digitalisasi terlihat dari hadirnya aplikasi BSI Mobile dan layanan *internet banking* yang ditujukan untuk mempermudah akses layanan bagi generasi milenial sebagai pengguna utama layanan digital (Arnita et al., 2023).

Generasi milenial, atau generasi Y kelompok yang lahir sekitar tahun 1980 hingga 2000 termasuk generasi *digital-native* karena tumbuh bersama internet, *smartphone*, dan media sosial. Studi menunjukkan bahwa mereka menyumbang sekitar 25,87 % dari total penduduk Indonesia, menjadikan mereka segmen strategis dalam industri keuangan digital. Penetrasi internet tertinggi terdapat pada usia 19-34 tahun yang sebagian besar adalah milenial, dan karakter adaptif, fleksibel serta kritis terhadap kualitas layanan menjadikan kepuasan mereka sebagai faktor penting bagi keberlanjutan layanan perbankan digital (Asoaiasi, 2022).

Berdasarkan observasi awal, terdapat kecenderungan semakin banyak generasi milenial yang memilih melakukan transaksi perbankan digital dari rumah atau di mana saja. Perubahan preferensi ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan kemudahan akses menjadi faktor dominan dalam penggunaan layanan keuangan digital. Bagi bank syariah, kondisi ini menjadi tantangan dalam menarik dan mempertahankan nasabah milenial karena apabila layanan digital yang disediakan tidak memenuhi ekspektasi, kepuasan nasabah akan menurun dan akhirnya berdampak negatif terhadap loyalitas dan pangsa pasar

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *Self Service Technology* (SST) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital, khususnya pada bank konvensional dan di wilayah perkotaan dengan tingkat literasi digital yang relatif tinggi. Studi-studi tersebut umumnya

menekankan aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan efisiensi layanan sebagai determinan utama kepuasan pengguna. Namun demikian, temuan-temuan tersebut belum sepenuhnya dapat digeneralisasi pada konteks perbankan syariah yang memiliki karakteristik nilai, prinsip operasional, serta segmentasi nasabah yang berbeda.

Di sisi lain, penelitian mengenai kepuasan nasabah bank syariah masih cenderung berfokus pada aspek kepatuhan syariah, kualitas layanan konvensional (*service quality*), dan kepercayaan (*trust*), sementara kajian empiris yang secara spesifik menguji peran *Self Service Technology* dalam membentuk kepuasan generasi milenial masih relatif terbatas. Padahal, generasi milenial merupakan kelompok pengguna dominan layanan digital perbankan yang memiliki karakter adaptif terhadap teknologi, namun sekaligus kritis terhadap stabilitas sistem, kenyamanan antarmuka, dan keandalan layanan mandiri

Kelurahan Munjuljaya di Kabupaten Purwakarta merupakan wilayah dengan sosial-ekonomi yang berkembang dan populasi milenial yang cukup signifikan serta adaptif terhadap teknologi digital. Potensi pasar ini menarik perhatian lembaga keuangan, termasuk bank syariah, sehingga mayoritas transaksi masyarakat di kelurahan ini dilakukan melalui layanan digital guna mempercepat dan mempermudah transaksi. Penggunaan layanan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi bagi masyarakat, tetapi juga mengimplementasikan sistem keuangan yang lebih modern dengan akses lebih mudah dan cepat (Qothrunnada et al., 2023).

Fenomena di Kelurahan Munjuljaya menunjukkan bahwa aplikasi digital bank syariah mengalami kendala seperti sistem yang lambat atau error, *interface* yang kurang ramah pengguna, serta kurangnya edukasi digital bagi nasabah. Kondisi tersebut menimbulkan keraguan di kalangan milenial dalam melakukan transaksi secara mandiri, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas mereka. Untuk mendapatkan gambaran yang representatif, penelitian ini menetapkan sebagai responden generasi milenial yang minimal menggunakan *mobile banking*, *internet banking*, atau fasilitas digital lainnya setidaknya sekali dalam sebulan, sehingga menggambarkan pengalaman nyata pengguna dalam memanfaatkan teknologi layanan mandiri.

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan generasi milenial dalam penggunaan layanan digital bank syariah, dengan mengambil konteks empiris di Kelurahan Munjuljaya, Kabupaten Purwakarta. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian

mengenai digitalisasi layanan perbankan syariah, khususnya dalam memahami bagaimana teknologi layanan mandiri memengaruhi kepuasan generasi milenial pada konteks lokal yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan generasi milenial dalam penggunaan layanan digital bank syariah di Kelurahan Munjuljaya, Purwakarta. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik menggunakan SPSS versi 26 (Sugiyono, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh generasi milenial di Kelurahan Munjuljaya yang berjumlah 21.475 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan rumus Slovin dan *margin of error* sebesar 10%, Maka untuk menentukan jumlah responden digunakan teknik pengambilan sampel menurut Slovin dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n} = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Margin error

Sehingga dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n} = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{21475}{1 + 21475\,(10\%)^2}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{21475}{1 + 21475\,(0{,}1)^2}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{21475}{1 + 21475\,(0{,}01)}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{21475}{1 + 214{,}75}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{21475}{215{,}75}$$

$$\mathbf{n} = 99{,}53$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang sudah dibulatkan sehingga diperoleh 100 responden sebagai sampel penelitian. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan digital bank syariah, sedangkan data sekunder diperoleh melalui kajian pustaka, buku, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu (Siregar, 2013). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin dengan rentang nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas), serta analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) untuk menguji signifikansi hubungan antara *Self Service Technology* (X) dan Kepuasan Generasi Milenial (Y), serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, serta menunjukkan arah hubungan antara independent (variabel bebas atau X) terhadap variabel dependent (variabel terikat atau Y)

Adapun hasil uji keabsahan data menunjukkan semua valid dan reliabel.

Tabel 1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	88,708	5,820		15,243	,000
	Self Service Technology	-,494	,085	-,507	-5,824	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan Y = 88,708 - 0,494X. Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. Konstanta sebesar 88,708 yang merupakan konstanta atau keadaan variabel pengaruh *Self Service Technology* belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel independen kepuasan nasabah.
2. Koefisien regresi kepuasan nasabah yaitu sebesar -0,494, maka terdapat pengaruh yang negatif antara penggunaan *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa kenaikan 1 satuan variabel *Self Service Technology*, kepuasan nasabah cenderung menurun sebesar 0,494 satuan secara rata-rata.

Selanjutnya hasil uji parsial atau biasa dikenal dengan ujit (*t-test*) merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansinya > 0,05, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Berikut hasil uji t (parsial) menggunakan SPSS 26:

1. Berdasarkan hasil uji t parsial, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *Self Service Technology* adalah sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil uji t parsial nilai yang didapatkan dengan tingkat kekeliruan 5% ialah -5,824 atau 5,824 $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,824 > 1,984), maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Nilai t negatif menunjukkan *Self Service Technology* mempunyai hubungan yang berlawanan dengan kepuasan nasabah

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mencari tahu seberapa besar tingkat persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen pada penelitian tersebut.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507[a]	,257	,250	5,919

a. Predictors: (Constant), Self Service Technology

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olahan SPSS 26

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,257 menunjukkan bahwa *Self Service Technology* hanya mampu menjelaskan sebesar 25,7% variasi kepuasan generasi milenial, sementara sisanya sebesar 74,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi layanan mandiri, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan non-digital, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta tingkat literasi digital pengguna. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas pelayanan secara langsung (*customer service*), kemudahan akses layanan, kecepatan transaksi, faktor emosional nasabah, maupun kepercayaan terhadap lembaga perbankan syariah. Artinya, meskipun *Self Service Technology* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat banyak variabel lain yang lebih dominan dan perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Selanjutnya, hasil penelitian ini memperkuat teori *Self Service Technology* adalah teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi atau pelayanan secara mandiri tanpa perlu interaksi langsung dengan petugas bank (Arnita et al., 2023). Sedangkan menurut Meuter mendefinisikan *Self Service Technology* sebagai penghubung teknologi yang memberi kesempatan bagi nasabah untuk menghasilkan layanan sendiri melalui sistem otomatis (Rosyidah & Andjarwati, 2021). Menurut Tamaruddin, menyatakan bahwa secara umum *Self Service Technology* merupakan sebuah inovasi teknologi yang memberikan kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses layanan secara mandiri, layaknya pelayanan yang biasanya diberikan langsung oleh pegawai bank (Kartika, 2023).

Temuan ini juga mendukung kepuasan nasabah merupakan respon emosional yang timbul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan muncul apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika kinerja tidak memenuhi ekspektasi (Meithiana Indrasari, 2019). Tjiptono juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan kondisi ketika seseorang merasa senang dan terpenuhi kebutuhannya setelah menggunakan produk atau jasa (Latte, 2018). Dalam konteks layanan digital perbankan syariah, kepuasan nasabah mencerminkan tingkat keberhasilan bank dalam memberikan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan melalui teknologi *Self Service Technology*. Dengan demikian, kepuasan menjadi indikator utama untuk menilai kualitas layanan serta loyalitas pengguna terhadap bank syariah digital.

Generasi milenial merupakan kelompok yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, memiliki tingkat kreativitas yang tinggi, berpikir kritis,

serta berorientasi pada pencapaian tujuan. Karakteristik tersebut menjadikan generasi milenial sebagai pengguna utama layanan digital, termasuk dalam sektor keuangan dan perbankan. Dalam konteks perbankan syariah, generasi milenial memiliki peran strategis dalam mendorong adopsi dan pengembangan Self Service Technology, karena preferensi mereka terhadap layanan yang cepat, praktis, dan berbasis teknologi (Mohammad Arif, 2021).

Secara umum, digital banking atau e-banking mencakup berbagai sistem layanan seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan phone banking, yang memungkinkan nasabah mengakses rekening dan melakukan transaksi melalui perangkat digital (Yulita, 2021). Dalam konteks perbankan syariah, digital banking dikembangkan tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah, baik dalam akad, mekanisme transaksi, maupun fitur layanan yang disediakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Self Service Technology* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank syariah di Kelurahan Munjuljaya. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan teknologi layanan mandiri belum tentu diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah, terutama apabila implementasi teknologi tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,257, yang berarti bahwa *Self Service Technology* memberikan kontribusi sebesar 25,7% terhadap kepuasan generasi milenial. Sementara itu, sebesar 74,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi layanan digital, tetapi juga oleh faktor pendukung lain seperti kualitas sistem, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, tingkat literasi digital, serta kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *Self Service Technology* pada layanan digital bank syariah perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas implementasi dan pendampingan kepada nasabah. Tanpa penguatan aspek-aspek tersebut, penggunaan teknologi layanan mandiri berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, meskipun secara konseptual teknologi tersebut dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan.

REFERENSI

Arnita, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). Pengaruh Self Service Technology

(Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, *6*(1), 72–80.

Huraniyah, K. (2023). Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Di Bri Kc Jember. *Sulva Ulin Nuha*.

Indonesia, A. P. J. I. (2022). *Survei Internet APJII 2022*.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

K, K. (2023). *Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Teknologi Layanan Mandiri, Kualitas Layanan Dan Hubungan Pemasaran*. 26–53.

Latte, J. (2018). Pengaruh Product Perceived Quality Dan Citra Toko Terhadap Minat Beli Produk Label Pribadi Indomaret Tanah Grogot. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, *2*(2), 1–5. https://doi.org/10.31602/atd.v2i2.1353

Mohammad Arif, M. (2021). *Generasi Millenial Dalam Internalisasi Karakter Nusantara*. IAIN Kediri Press.

Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, *4*(3), 741–756.

Rosyidah, N., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Di Surabaya). *Image J. Ris. Manaj*, *10*(1), 14–27.

Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung.

Yonatan, A. Z. (2023). *Perkembangan Penggunaan Internet 2013-2023*. GoodStats.

Yulita, Y. (2021). *Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI KCP Ipuh*. 1–120.