

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STOCKBIT DI KOTA MEDAN

Mila Delvana Tarigan¹, Sarah Rouli Tambunan², Nadya Tasya Rawi³

Manajemen Bisnis^{1,2,3}, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

miladelvana27@gmail.com¹, sarahroulitambunan@polmed.ac.id², nadyatasyar@gmail.com³

ABSTRAK

Perusahaan sekuritas yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia memfasilitasi nasabah dengan aplikasi sekuritas, salah satunya adalah Aplikasi Stockbit. Aplikasi Stockbit menonjol dengan layanan customer service yang responsif. Dominasi pengguna Stockbit berasal dari Gen Z, menunjukkan popularitas aplikasi di kalangan muda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Stockbit di Kota Medan yang berusia 17-27 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yang diambil menggunakan Teknik nonprobability sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian ini diperoleh 57,8% kepuasan nasabah Stockbit Sekuritas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 42,2% kepuasan nasabah Stockbit Sekuritas dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Stockbit Sekuritas di Kota Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam investasi saham, nasabah memerlukan layanan dari perusahaan sekuritas yang membantu proses transaksi. Salah satu perusahaan yang banyak digunakan adalah Stockbit Sekuritas, yang tidak hanya memfasilitasi transaksi saham melalui aplikasi, tetapi juga menyediakan layanan customer service (CS) untuk membantu nasabah dalam mengatasi berbagai kendala. Layanan CS ini sangat penting karena nasabah bisa menghadapi berbagai masalah, seperti dana yang terlambat masuk ke rekening dana nasabah (RDN), lupa password, atau gangguan server. Layanan yang baik dan responsif sangat dibutuhkan agar nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman tanpa gangguan yang merugikan.

Namun, terdapat keluhan dari nasabah mengenai lambatnya respon dari CS Stockbit, yang membuat mereka merasa tidak puas. Respon yang terlambat bisa menimbulkan ketidaknyamanan, hilangnya kepercayaan, hingga kerugian finansial bagi nasabah, yang pada akhirnya berdampak negatif pada portofolio investasi mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service Stockbit Sekuritas terhadap kepuasan nasabah khususnya di Kota Medan. Penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pentingnya pelayanan yang memadai dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan dengan melihat fenomena dan kenyataan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Stockbit di Kota Medan?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah Stockbit di Kota Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Menurut Aloina (2020) menyatakan bahwa: Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Menurut Riadh Ladhari dalam (Silvia 2023) terdapat enam indikator dari kualitas pelayanan online yaitu sebagai berikut:

- a. *Reliability* (Keandalan).
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap).
- c. *Privacy/Security* (Privasi/Keamanan).
- d. *Information Quality/Benefit* (Kualitas Informasi/Manfaat).
- e. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan).
- f. *Web Design* (Desain Situs).

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam Intan et al., (2022) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan produk.

Menurut Irwan dalam Intan et al., (2022) indikator kepuasan nasabah dipengaruhi beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya).
- b. Selalu membeli produk.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain.
- d. Terpenuhi harapan nasabah setelah membeli produk.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019:28) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Subjek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia. Subjek yang diteliti adalah Nasabah Stockbit yang telah melakukan transaksi jual beli minimal dua kali dalam jangka waktu satu bulan dan usia responden 17-27 tahun.

Populasi

Menurut Sugiyono (2019:80). Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini tidak diketahui pasti jumlahnya karena bukan berupa informasi publik sehingga masuk ke dalam kategori Infinite Population. Sehingga untuk efisiensi penelitian maka objek penelitian ini akan menyasar pada sampel yang diambil dari populasi.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022: 81). Dalam penelitian ini, jumlah populasi nasabah yang pernah melakukan transaksi di Aplikasi Stockbit tidak diketahui jumlahnya secara pasti, sehingga teknik yang digunakan untuk menentukan desain pengambilan sampel adalah teknik nonprobability sampling dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dan memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun kriteria responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah Stockbit yang telah melakukan transaksi jual beli minimal dua kali dalam jangka waktusatu bulan.
2. Usia responden 17-27 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Stockbit di Kota Medan yang berusia antara 17-27 tahun. Kuesioner disebarakan secara online melalui Google Form dan hanya dapat diisi oleh nasabah Stockbit yang sudah pernah melakukan transaksi jual-beli saham minimal 2 kali. Gambaran tentang identitas responden yang diteliti yaitu alamat tempat tinggal responden, usia, pekerjaan, dan pendapatan per bulan responden.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Nilai Sig (2-tailed) >r tabel	Keterangan
Customer service di Aplikasi Stockbit dapat membantu mengatasi masalah dalam bertransaksi saham	0,743	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit memberikan solusi yang efektif terhadap keluhan nasabah dalam bertransaksi	0,692	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit selalu memberikan pelayanan yang terbaik	0,726	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit merespon dengan cepat masalah yang saya ajukan.	0,776	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit memberikan solusi yang cepat terhadap masalah nasabah	0,684	0,3338	Valid
Keluhan nasabah dapat ditanggapi dengan baik oleh Customer service Stockbit	0,797	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit tidak menyalahgunakan informasi pribadi nasabah	0,743	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit menjaga kerahasiaan percakapan dengan nasabah	0,735	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit tidak menyebarkan masalah yang dialami nasabah terkait dengan transaksi saham	0,733	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit memberikan informasi yang jelas	0,536	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit menyampaikan informasi yang mudah dimengerti oleh nasabah	0,812	0,3338	Valid
Customer service di Aplikasi Stockbit mampu menjawab sesuai dengan pertanyaan nasabah	0,752	0,3338	Valid

Fitur layanan “chat support” di Aplikasi memudahkan saya untuk berinteraksi dengan Customer service Stockbit	0,726	0,3338	Valid
Fitur layanan “chat support” mudah digunakan	0,765	0,3338	Valid
Saya merasa nyaman dengan pelayanan Customer service di Aplikasi Stockbit	0,766	0,3338	Valid
Fitur layanan “chat support” di Aplikasi Stockbit memiliki tampilan yang menarik	0,752	0,3338	Valid
Fitur layanan “chat support” di Aplikasi Stockbit memiliki perpaduan warna yang bagus	0,592	0,3338	Valid
Ukuran font pada fitur layanan “chat support” di Aplikasi Stockbit dapat dibaca dengan jelas	0,743	0,3338	Valid

Berdasarkan tabel di atas yang merupakan hasil olah data dari SPSS 26, bahwa seluruh instrument dari variabel Pelayanan adalah valid, yakni dengan nilai r_{tabel} dari 35 responden sebagai uji validitas adalah lebih besar dari 0,3338, sehingga untuk nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ adalah terpenuhi.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Nilai Sig (2-tailed) > r tabel	Keterangan
Saya puas saat melakukan transaksi saham di Aplikasi Stockbit	0,629	0,3338	Valid
Saya puas dengan pelayanan Customer service di Aplikasi Stockbit	0,702	0,3338	Valid
Saya puas saat menggunakan fitur-fitur yang ada di Aplikasi Stockbit	0,761	0,3338	Valid
Saya akan tetap memakai Aplikasi Stockbit walaupun banyak tawaran dari aplikasi sejenisnya	0,844	0,3338	Valid
Saya ingin selalu menggunakan Aplikasi Stockbit	0,746	0,3338	Valid
Saya akan menggunakan Aplikasi Stockbit pada setiap kali kesempatan bertransaksi	0,647	0,3338	Valid
Saya merasa puas saat menggunakan Aplikasi Stockbit sehingga menceritakannya kepada orang lain	0,813	0,3338	Valid
Saya merekomendasikan Aplikasi Stockbit agar orang lain juga dapat merasakan kualitas aplikasinya	0,749	0,3338	Valid
Jika ada orang yang ingin membuka akun sekuritas, saya akan langsung merekomendasikan Aplikasi Stockbit	0,739	0,3338	Valid
Aplikasi Stockbit memberikan fee transaksi yang terjangkau dibandingkan dengan aplikasi sejenisnya	0,807	0,3338	Valid
Aplikasi Stockbit menyediakan informasi saham sesuai dengan yang saya inginkan	0,783	0,3338	Valid
Aplikasi Stockbit sesuai dengan harapan nasabah	0,627	0,3338	Valid

Berdasarkan tabel di atas yang merupakan hasil olah data dari SPSS 26, bahwa seluruh instrument dari variabel Kepuasan Nasabah adalah valid, yakni dengan nilai r_{tabel} dari 35 responden sebagai uji validitas adalah lebih besar dari 0,3338, sehingga untuk nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ adalah terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronch's Alpha	N of Items	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan (X)	0,947	18	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,924	12	0,60	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel di atas, butir-butir pernyataan dari variabel memenuhi syarat Cronbach's Alpha, yaitu $> 0,60$ yang membuktikan bahwa pernyataan dari variable Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) yang telah dibagikan oleh peneliti kepada responden adalah reliabel dan dapat dipercaya.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	13.096	3.347		3.913	.000	
	Pelayanan	.247	.060	.429	4.085	.000	.387 2.586

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa:

- Model regresi di atas dapat dinyatakan bebas multikolinearitas yang ditandai dengan variabel nilai tolerance $> 0,1$ dimana nilai Kualitas Pelayanan (X) $0,387 > 0,1$.
- Model regresi di atas dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas yang ditandai dengan nilai VIF < 10 dimana variabel Kualitas Pelayanan (X) $2,586 < 10$.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan Nasabah (Y). Rumusan hipotesis statistik yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ artinya variabel Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji t dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, H_0 ditolak.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

Nilai t_{tabel} diperoleh melalui rumus $t_{tabel} = \alpha/2 ; n-k-1 = 100-3-1 = 96$. Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel sebanyak 100 responden, jumlah variabel independen dan variabel dependen (k) sebanyak 2, dan nilai taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat diperoleh nilai $t_{tabel} = 1.98498$. Berikut merupakan hasil uji t pada penelitian ini.

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.096	3.347		3.913	.000
	Pelayanan	.247	.060	.429	4.085	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Pada variable Pelayanan (X) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,085 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,98498, artinya nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($4,085 > 1,98698$) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Medan. Penelitian ini memperoleh hasil setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 100 responden dari keseluruhan responden terbagi atas 14% beralamat di Medan Amplas, 6% beralamat di Medan Barat, 4% beralamat di Medan Denai, 9% beralamat di Medan Helvetia, 1%6 beralamat di Medan Johor, 23% beralamat di Medan Kota, 9% beralamat di Medan Selayang, 5% beralamat di Medan Sunggal, 8% beralamat di Medan Timur, dan 6% beralamat di Medan Tuntungan dengan didominasi oleh nasabah usia 12-22 tahun yaitu sebanyak 56%. Dasar dari hasil penelitian ini diperoleh dari hasil uji-uji yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linear berganda pada program SPSS Statistics 26, sehingga dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa variabel Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasilnya didapatkan dari uji t dimana memperoleh nilai t hitung $4,085 >$ nilai t tabel 1,985 dengan tingkat signifikansi α sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa $H_0.2$ ditolak dan $H_a.2$ diterima, artinya secara parsial variabel Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Stockbit di Kota Medan.

Hasil analisis deskriptif variabel pelayanan menunjukkan bahwa 93% responden menyatakan bahwa "Customer service di Aplikasi Stockbit tidak menyebarkan masalah yang dialami nasabah terkait dengan transaksi saham". Kemudian pada pernyataan X2.4 bahwa 92% responden setuju dengan pernyataan "Customer service di Aplikasi Stockbit merespon dengan cepat masalah yang saya ajukan". Pernyataan X2.3 dan X2.10 disetujui oleh responden sebesar 89% yang menyatakan bahwa Customer service di Aplikasi Stockbit selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan informasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan customer service di Aplikasi Stockbit dinilai sangat baik oleh sebagian

besar responden. Pelayanan customer service di Aplikasi Stockbit dianggap efektif dalam menangani keluhan dan memberikan informasi kepada nasabah, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi tersebut. Kemudian didukung oleh pendapat Rafki (2021) yang menyatakan bahwa dalam menjaga agar tingkat kepuasan nasabah tetap selalu baik maka pihak perusahaan penyedia layanan online harus mengutamakan layanan yang mengedepankan kehandalan dari situs atau aplikasi. Layanan ini dapat berupa ketersediaan informasi dalam proses pelayanan sehingga demikian dapat memenuhi harapan nasabah. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alvonsus et al., (2023) tentang "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan, Terhadap Loyalitas" yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil analisis data statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Stockbit Sekuritas. Variabel independen yaitu Kualitas

Pelayanan secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah 57,8%, sedangkan sisanya 42,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penyelesaian penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung

DAFTAR PUSTAKA

- Adikusuma, S. T., & Lestari, R. B. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIRAE ASSET SEKURITAS PALEMBANG*.
- Annur, C. M. (2023). Databoks. Retrieved from *Investor Pasar Modal Indonesia Bertambah 153 Ribu Orang pada Oktober*.
- Annur, C. M. (2023, 11 20). *Investor Pasar Modal Indonesia Bertambah 153 Ribu Orang pada Oktober 2023*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/11/20/investor-pasar-modal-indonesia-bertambah-153-ribu-orang-pada-oktober-2023>
- Argitama, D. K., & Suryoko, S. (2020). *Pengaruh E-service quality dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pengguna Produk Gopay (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 80-84.
- Arviana, G. N. (2023). *Investor Pemula, Yuk Pelajari Cara Pakai Aplikasi Stockbit!* Retrieved from glints: <https://glints.com/id/lowongan/cara-pakai-aplikasi-stockbit/>
- Azeis, T. A., & Aliyah, K. N. (2023). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT*. *Journal of Economics and Business Research (JUEBIR)*, 2(1), 39-47.
- Erwan, E. S., & Setiawan, E. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet Dana Pada Mahasiswa Di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129-140.
- Heryanti, A. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)*. *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096.
- Jannah, M., Hasyim, F., & Sari, L. E. P. (2023). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Qris Pada Generasi Milenial Kabupaten Sukoharjo*. *Quranomic: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 125-141.
- Maryati, M. (2022). *Pengaruh Kualitas aplikasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen)*.
- Muniarty, P., Wulandari, W., & Saputri, D. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA MARKETPLACE SHOPEE*. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 11(2), 1-6.
- Nur, L. Z., Riyadi, W., Lesmana, F., Adiba, S. A., & Firdaus, R. W. (2023, February). *PENGARUH KUALITAS APLIKASI MOBILE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pengguna Shopee Di Kecamatan Maja Kabupaten Majalengka)*. In *Unikal National Conference* (pp. 565-570).
- Nurian, A. (2023). *Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Google Play Menggunakan Naïve Bayes*. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3s1).

- Penilasari, Y., Nugraha, J., AB, S., & AB, M. (2021). *Penggunaan SERVQUAL dalam kualitas pelayanan bidang administrasi di kecamatan Gayungan Surabaya*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207-220.
- Putra, G. J., & Suarmanayasa, I. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan*. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249-258.
- Putri, Y. D. (2023). *Pengaruh E-service quality , Digital Marketing dan Brand Trust terhadap Keputusan Investor dalam memilih aplikasi Broker Saham Stockbit Sekuritas di Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Sella, A. N., & Panjaitan, F. (2023). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN, TERHADAP LOYALITAS (STUDI KASUS PADA PT. MNC SEKURITAS PANGKALPINANG*. *Jurnal Ilmiah Bisnis Elektronik*, 3(1), 31-38.
- Stockbit. (2023). *Informasi Perusahaan*.
- Tim Redaksi, C. I. (2022). *14 Aplikasi Investasi Saham & Reksa Dana Terbaik & Sah di OJK*. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220627160604-17-350742/14-aplikasi-investasi-saham-reksa-dana-terbaik-sah-di-ojk>
- Wiguna, I. K. A., Sudiana, I. W., & Pramuki, N. M. W. A. (2023). *Determinan Kepuasan Pengguna POEMS sebagai Trading Saham Online pada KSPM UNHI Denpasar*. *Hita Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 306-317.
- Wulandari, D. P. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah (Studi Pada PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta)*.
- Wahyudi, R., & Kusumawardhana, G. (2021). *Analisis Sentimen pada review Aplikasi Grab di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine*. *Jurnal Informatika*, 8(2), 200-207.