

## Pengaruh Efektivitas Fitur QRIS dan Kemudahan Top-Up E-Wallet Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank

Natalia Dini Dwi Lestari<sup>1</sup> Atha Ulina Apriliani<sup>2</sup> Dwi A'izzatur Rizqiyah<sup>3</sup> Makmur Sujarwo<sup>4</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pancasakti Tegal, Tegal, Jawa Tengah, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email: [nataliaddl004@gmail.com](mailto:nataliaddl004@gmail.com)<sup>1</sup> [athaulim93@gmail.com](mailto:athaulim93@gmail.com)<sup>2</sup> [dwirisky1511@gmail.com](mailto:dwirisky1511@gmail.com)<sup>3</sup> [makmursujarwo@gmail.com](mailto:makmursujarwo@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Di tengah ketatnya persaingan layanan perbankan digital, industri dituntut untuk terus mengoptimalkan fitur guna mempertahankan loyalitas nasabah. SeaBank sebagai salah satu pemain utama perlu memastikan apakah fitur transaksi harian mereka benar-benar memenuhi ekspektasi, mengingat kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor melainkan kombinasi berbagai kemudahan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh efektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih agar hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti dapat diukur dan diuji secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden berdasarkan kriteria spesifik pengguna aktif. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel. Secara parsial, kemudahan top-up e-wallet berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel paling dominan ( $\beta = 0,582$ ) dibandingkan efektivitas fitur QRIS ( $\beta = 0,262$ ). Secara simultan (Uji F), kedua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,628 menunjukkan bahwa kedua fitur tersebut berkontribusi sebesar 62,8% terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulannya, peningkatan efektivitas QRIS dan kemudahan pengisian saldo dompet digital merupakan strategi krusial untuk menjaga kepuasan nasabah. Untuk penelitian lanjutan, direkomendasikan untuk meneliti faktor-faktor lain di luar model ini yang memengaruhi sisa 37,2% kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan aplikasi, keamanan sistem, kemudahan navigasi, promosi, ataupun kualitas customer service. **Kata Kunci:** Efektivitas QRIS, Kemudahan Top-Up, Kepuasan Pengguna, SeaBank

### Abstract

*Amidst the intensifying competition in digital banking services, the industry is required to continuously optimize features to maintain customer loyalty. As one of the major players, SeaBank needs to ensure whether their daily transaction features genuinely meet expectations, considering that user satisfaction is not influenced by a single factor alone but rather a combination of various service conveniences. Therefore, this study was conducted to analyze the effect of QRIS feature effectiveness and e-wallet top-up convenience on the user satisfaction of the SeaBank application. The research method applied is a quantitative approach using a survey method. This approach was chosen so that the relationships and influences between the studied variables could be statistically measured and tested to yield objective conclusions. The sample was selected using a purposive sampling technique consisting of 100 respondents based on specific active user criteria. The test results indicate that the research instrument is valid and reliable. Partially, e-wallet top-up convenience has a positive and significant effect and stands out as the most dominant variable ( $\beta = 0.582$ ) compared to the QRIS feature effectiveness ( $\beta = 0.262$ ). Simultaneously (F-Test), both variables significantly influence user satisfaction with a significance value of 0.000. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.628 shows that both features contribute 62.8% to user satisfaction. In conclusion, improving QRIS effectiveness and digital balance top-up convenience is a crucial strategy to maintain customer satisfaction. For further research, it is recommended to investigate other factors outside this model that influence the remaining 37.2% of user satisfaction, such as application service quality, system security, navigation convenience, promotions, or customer service quality. **Keywords:** QRIS Effectiveness, Top-Up Convenience, User Satisfaction, SeaBank*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan terpenting dalam perekonomian suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Menurut (Kementrian keuangan, n.d.) transformasi digital mempunyai peran penting dalam pertumbuhan sektor keuangan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, industri perbankan terus mengalami transformasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam bertransaksi (OJK, 2021). Sektor perbankan telah mengalami transformasi besar sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Oktoriani et al., 2025). Bank digital, yang menawarkan berbagai layanan perbankan melalui aplikasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, adalah salah satu inovasi yang didorong oleh digitalisasi yang mendorong lembaga perbankan untuk berinovasi (Putra & Wusko, 2025).

Seiring dengan peningkatan penetrasi internet dan penggunaan smartphone, pertumbuhan bank digital di Indonesia sangat cepat. Dan seiring dengan penerapan standarisasi pembayaran digital oleh Bank Indonesia melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), ekosistem cashless di Indonesia berkembang dengan sangat cepat. Dengan memudahkan pembayaran non-tunai secara terpadu antar bank dan dompet digital, QRIS telah menjadi motor utama transformasi transaksi digital di Indonesia sejak diluncurkan pada 2019 (Nuraini et al., 2025). Volume transaksi QRIS meningkat 175,2% setiap tahun (YoY) pada 2024, dengan total nilai transaksi mencapai Rp467 triliun. Hingga Semester I 2025, volume transaksi kemudian meningkat menjadi 6,05 miliar transaksi senilai Rp579 triliun. Tingginya ketergantungan masyarakat pada *e-wallet* seperti ShopeePay, OVO, Dana, dan LinkAja juga mendorong adopsi pembayaran digital yang masif, dengan jumlah pengguna QRIS mencapai 57 juta dan merchant 39,3 juta yang 93,16% di antaranya merupakan UMKM (Bank Indonesia, 2025). Fenomena ini menciptakan ekosistem pembayaran digital yang semakin matang dan menuntut lembaga perbankan untuk berinovasi dalam menyediakan layanan yang terintegrasi dengan ekosistem *cashless* nasional.

Melalui penggabungan fitur top-up *e-wallet* dan fitur QRIS yang terpadu, SeaBank merupakan salah satu bank digital dengan aset terbesar di Indonesia, sementara Bank Jago dan Hibank juga menunjukkan pertumbuhan aset yang kuat dalam periode yang sama. Data kinerja terbaru SeaBank juga menunjukkan aset yang terus meningkat dan didukung oleh ekosistem digital yang kuat. Biaya administrasi untuk transfer antarbank dan *e-wallet* gratis, pembukaan rekening digital lengkap, dan bunga tabungan hingga 5% per tahun yang dibayar setiap hari ditawarkan oleh SeaBank. Namun, pesaing seperti Bank Jago, Blu oleh BCA Digital, dan Bank Neo Commerce menawarkan fitur serupa dengan ekosistem terintegrasi, masing-masing menawarkan keunggulan unik. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut SeaBank untuk memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan beyond sekadar menawarkan bunga tinggi atau promo berskala besar (SeaBank, n.d.).

Kepuasan Pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perbankan digital, kepuasan pengguna muncul Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Dalam industri perbankan digital yang semakin kompetitif, bank tidak hanya dituntut menyediakan layanan yang aman tetapi juga layanan yang mudah digunakan, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi perbankan digital mempunyai peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna. Penyediaan layanan

yang berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi perbankan digital (Hilmawan & Yanti, 2023). QRIS adalah fitur penting untuk layanan bank digital. Efektivitas fitur QRIS menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan bank digital. Semakin efektif fitur tersebut digunakan dalam berbagai jenis transaksi, semakin tinggi pula nilai yang dirasakan oleh pengguna. Selain QRIS, kemudahan top-up e-wallet juga menjadi faktor yang berperan dalam meningkatkan daya tarik bank digital. Pengguna cenderung memilih layanan perbankan yang menyediakan fasilitas top-up e-wallet dengan proses yang mudah, cepat, dan biaya yang terjangkau

Fokus penelitian sebelumnya adalah kualitas layanan digital yang memengaruhi kepuasan pengguna atau faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan layanan perbankan digital. (Lathifa, 2025). Namun, penelitian yang secara khusus yang mengkaji hubungan pengaruh efektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet terhadap kepuasan pengguna aplikasi seabank yang masih relatif terbatas, padahal, kedua fitur tersebut merupakan layanan yang sering digunakan oleh pengguna dalam aktifitas transaksi digital sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) terkait pengaruh fitur transaksi digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh ektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank. Secara khusus, penelitian ini menguji apakah: (1) efektivitas fitur QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank (2) kemudahan top-up e-wallet berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank dan (3) efektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank.

## Landasan Teori

### Grand Theory: Technology Acceptance Model (TAM)

Teori utama (*grand theory*) yang mendasari penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 dan bersumber dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1975). Hingga saat ini, TAM menjadi salah satu model teoretis yang paling valid, reliabel, dan paling banyak diadopsi oleh para peneliti untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima, mengadopsi, dan merespons suatu sistem teknologi informasi baru (Davis, 1989; Venkatesh & Bala, 2008).

### Efektivitas Fitur QRIS

Secara formal, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan penyatuan berbagai macam QR Code dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan sistem QR Code. QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 dengan tujuan untuk mengintegrasikan seluruh transaksi nontunai di Indonesia agar menjadi lebih efisien, inklusif, dan aman (Bank Indonesia, 2019). Dalam implementasinya pada aplikasi perbankan digital seperti SeaBank, fitur QRIS hadir sebagai fasilitas pembayaran *contactless* utama bagi pengguna untuk bertransaksi di berbagai gerai retail secara real-time. Dalam ruang lingkup teknologi finansial, konsep efektivitas sangat erat kaitannya dengan konstruk persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) pada model TAM. Efektivitas sistem merujuk pada sejauh mana performa atau output yang dihasilkan oleh suatu teknologi finansial mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam mempermudah kegiatan ekonomi mereka (Delone & McLean, 2003). Ketika fitur pembayaran QRIS dinilai efektif, artinya sistem tersebut mampu memotong birokrasi

pembayaran tunai, mengurangi risiko kegagalan sistem, dan memberikan utilitas fungsional yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari (Dewanti dkk., 2025).

### **Kemudahan Top-Up E-Wallet**

Konstruk kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mengakar pada salah satu dimensi utama *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dapat dipahami dengan mudah dan bebas dari usaha yang keras (*free of effort*). Di era perbankan digital modern, salah satu fitur yang paling sering dievaluasi tingkat kemudahannya oleh nasabah adalah fitur transfer dan integrasi pengisian saldo dompet digital atau *top-up e-wallet* (Nugroho dkk., 2023). Sebagai bagian dari ekosistem digital yang besar, SeaBank menyediakan fitur *top-up e-wallet* yang dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang mulus (*seamless experience*). Kemudahan dalam konteks ini tidak hanya dinilai dari tersedianya fitur tersebut, melainkan bagaimana interaksi antarmuka (*user interface*) dan arsitektur menu di dalam aplikasi SeaBank dapat meminimalisir hambatan kognitif dan prosedural bagi nasabah saat ingin memindahkan dana mereka ke berbagai platform *e-wallet* utama di Indonesia (Widiawati & Kurniawan, 2023).

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Hubungan Efektivitas Fitur QRIS terhadap Kepuasan Nasabah**

Teori utama (*grand theory*) yang mendasari penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima, mengadopsi, dan merespons suatu sistem teknologi informasi baru. Dalam ruang lingkup teknologi finansial, konsep efektivitas sangat erat kaitannya dengan konstruk persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) pada model TAM tersebut. Efektivitas sistem merujuk pada sejauh mana performa atau output yang dihasilkan oleh suatu teknologi finansial mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam mempermudah kegiatan ekonomi mereka. Dalam aplikasinya pada perbankan digital seperti SeaBank, fitur QRIS hadir sebagai fasilitas pembayaran *contactless* utama bagi pengguna untuk bertransaksi di berbagai gerai retail secara *real-time*. Ketika fitur pembayaran QRIS dinilai efektif, artinya sistem tersebut mampu memotong birokrasi pembayaran tunai, mengurangi risiko kegagalan sistem, dan memberikan utilitas fungsional yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Pemenuhan ekspektasi dan utilitas yang tinggi ini secara langsung akan membentuk respon positif dari pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Dewanti dkk. (2025) yang menemukan bahwa penggunaan QRIS sebagai strategi pembayaran digital di era modern berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan alur pemikiran deduktif tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H1: Efektivitas fitur QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **Hubungan Kemudahan Top-Up E-Wallet terhadap Kepuasan Nasabah**

Konstruk kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mengakar pada salah satu dimensi utama *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Perceived Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan. Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dapat dipahami dengan mudah dan bebas dari usaha yang keras (*free of effort*). Di era perbankan digital modern, salah satu fitur yang paling sering dievaluasi tingkat kemudahannya oleh nasabah adalah fitur transfer dan integrasi pengisian saldo dompet digital atau *top-up e-wallet*. Sebagai bagian dari ekosistem digital yang besar, SeaBank menyediakan fitur *top-up e-wallet* yang dirancang untuk

memberikan pengalaman transaksi yang mulus (*seamless experience*). Kemudahan dalam konteks ini dievaluasi dari bagaimana interaksi antarmuka (*user interface*) dan arsitektur menu di dalam aplikasi SeaBank dapat meminimalisir hambatan kognitif dan prosedural bagi nasabah saat ingin memindahkan dana mereka ke berbagai platform *e-wallet* utama di Indonesia. Ketika sistem perbankan mampu menghilangkan hambatan prosedural tersebut, nasabah akan merasa puas karena transaksinya menjadi lebih efisien. Hubungan erat antara kemudahan sistem dengan kepuasan ini didukung oleh penelitian dari Firmansyah & Ali (2023) mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna, Raza dkk. (2020) mengenai hubungan TAM dengan kepuasan pada *online banking*, serta Lestari & Rahardjo (2023) yang membuktikan bahwa efisiensi fitur *top-up* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H2: Kemudahan *top-up* *e-wallet* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang dilaksanakan pada 3 Juni 2026. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Hasil pengumpulan data kemudian diolah menggunakan analisis statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi SeaBank di Indonesia yang pernah menggunakan fitur QRIS dan melakukan *top-up* *e-wallet* melalui aplikasi Seabank. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu Teknik penentuan sampel berdasar kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Memiliki akun SeaBank yang aktif.
2. Pernah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi SeaBank.
3. Pernah melakukan *top-up* *e-wallet* melalui aplikasi SeaBank.
4. Berusia minimal 17 tahun.

Jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan, jumlah responden yang disarankan minimal 100 responden. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioer. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian terdahulu, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert, yaitu:

**Tabel 1. Skala Pengukuran Likert**

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Setelah itu dilakukan uji asumsi

klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji f untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui kontribusi variabel independent terhadap kepuasan pengguna.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi SeaBank dan pernah menggunakan fitur QRIS serta layanan top-up e-wallet. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas fitur QRIS (X1) dan kemudahan top-up e-wallet (X2) terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank (Y), baik secara parsial maupun simultan. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan bantuan software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25 Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Seabank dan pernah menggunakan fitur QRIS dan top-up e-wallet pada aplikasi SeaBank. Karakteristik dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	Laki- Laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Usia	17-20 tahun	5	5.0	6.0	5.0
	21-25 tahun	76	76.0	76.0	81.0
	26-30 tahun	12	12.0	12.0	93.0
	35-40 tahun	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	56	56.0	56.0	56.0
	Karyawan Swasta	36	36.0	36.0	92.0
	PNS/TNI/POLRI	3	3.0	3.0	95.0
	Wirusaha	3	3.0	3.0	98.0
	Lainnya	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Perempuan, berada pada rentang usia 21-25 tahun, dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh generasi muda yang aktif menggunakan layanan keuangan digital.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS Versi 25

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Butir Pertanyaan	r hitung			r tabel	Keterangan
	X1	X2	Y		
1	0.627	0.737	0.667	0.1966	VALID
2	0.677	0.725	0.735		
3	0.572	0.760	0.768		
4	0.713	0.638	0.729		
5	0.581	0.673	0.739		
6	0.609	0.697	0.731		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil pengujian validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Efektivitas Fitur QRIS (X1), Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2), dan Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank (Y) memiliki nilai r tabel. Dengan demikian, seluruh pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

### Uji Reabilitas

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Efektivitas Fitur QRIS (X1)	0.697	0.60	RELIABEL
Kemudahan Top-Up E-Wallet(X2)	0.798		
Kepuasan Pengguna (Y)	0.820		

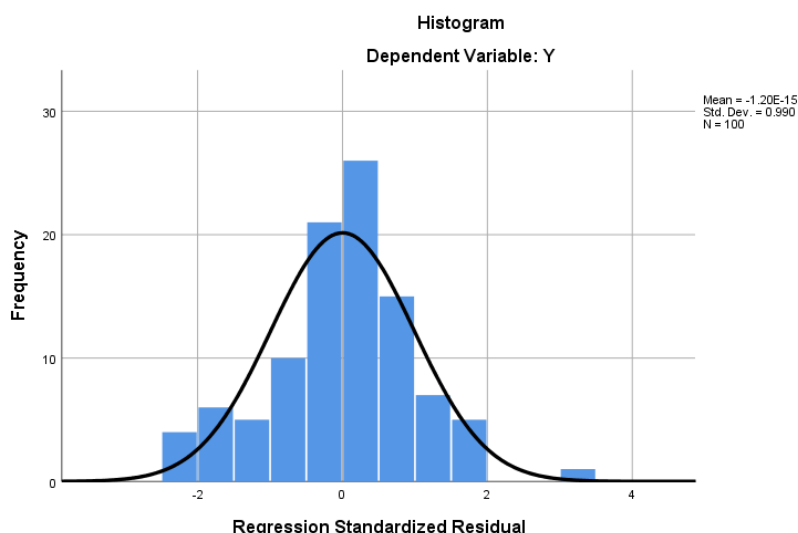
Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4, diketahui bahwa variabel Efektivitas (X1), variabel Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2), dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan untuk pengumpulan data serta analisis pada tahap selanjutnya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

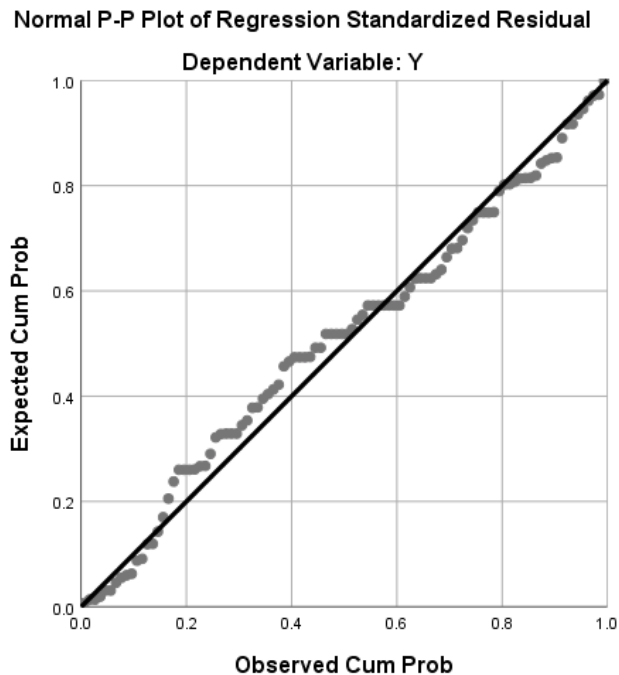
Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam metode regresi berdistribusi normal atau tidak.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Histogram**

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan grafik histogram, data residual menunjukkan pola distribusi yang mendekati normal. Hal ini ditunjukkan oleh kurva yang menyerupai lonceng (bell-shaped curve) dan penyebaran data yang relatif simetris. Nilai mean =  $-1.20E-15$  atau mendekati 0 dan standar deviasi = 0.990 atau mendekati 1 menunjukkan bahwa residual telah terstandarisasi dengan baik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi dan analisis regresi dapat dilanjutkan.



**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas *Probability Plot***  
 Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan grafik Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal atau mendekati normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77724389
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.054
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.138 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.138 yang lebih besar dari 0.005 ( $0.138 > 0.05$ ). Dengan demikian, residual data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen.

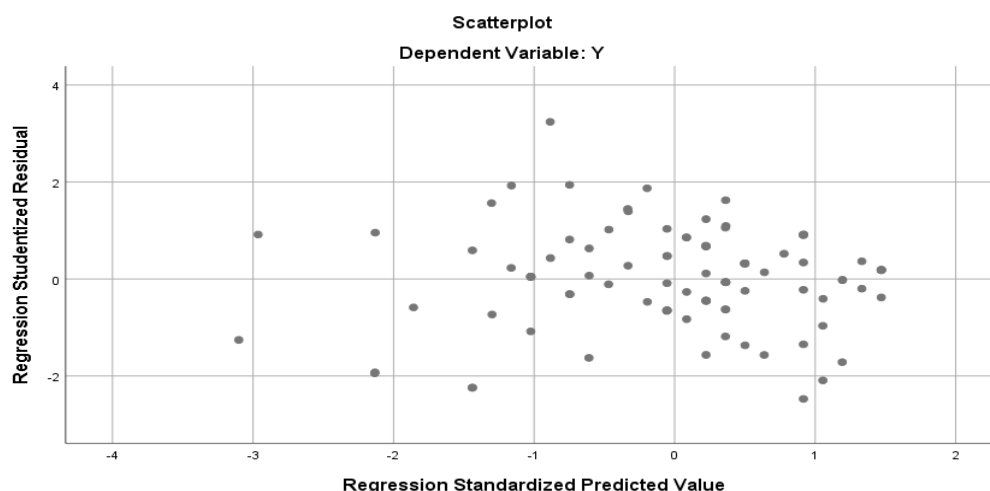
Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1			
	(Constant)	.667	
	Efektivitas Fitur QRIS	.004	.483
	Kemudahan Top-Up E-Wallet	.000	.483
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Melalui hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai *Tolerance* yang lebih besar, model regresi juga dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas. Kedua variabel independen, yaitu *Efektivitas* Fitur QRIS dan *Kemudahan Top-Up E-Wallet*, masing-masing menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0.483 (di atas 0.10) dan nilai VIF sebesar 2.071 (jauh di bawah 10.00). Dengan demikian, karena residual model telah terbukti berdistribusi normal dan tidak terdapat korelasi antar variabel, maka model regresi dinyatakan valid, bersifat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) sehingga data layak digunakan dalam analisis regresi linier berganda selanjutnya dengan variabel dependen *Kepuasan Pengguna*.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas (variens residual konstan atau tidak terjadi heteroskedastisitas).



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas (terjadi homoskedastisitas). Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual satu pengamatan ke

pengamatan lain bersifat konstan, sehingga model regresi ini memenuhi syarat asumsi klasik dan valid untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.895	2.074		.432	.667
	Efektivitas Fitur QRIS	.318	.108	.262	2.943	.004
	Kemudahan Top-Up E-Wallet	.641	.098	.582	6.533	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel maka disimpulkan bahwa Efektivitas Fitur QRIS dan Kemudahan Top-Up E-Wallet sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank. Namun, nilai Beta Kemudahan Top-Up E-Wallet memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan Efektivitas Fitur QRIS, maka Kemudahan Top-Up E-Wallet merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel-variabel independen, serta untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antar variabel tersebut.

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.895	2.074	
	Efektivitas Fitur QRIS	.318	.108	.262
	Kemudahan Top-Up E-Wallet	.641	.098	.582
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Variabel Kemudahan Top-Up E-Wallet (X<sub>2</sub>) memiliki nilai koefisien *Standardized Beta* yang lebih besar (0.582) dibandingkan variabel Efektivitas Fitur QRIS (0.262). Hal ini menandakan bahwa aspek kemudahan pengisian saldo ulang (*top-up*) memberikan kontribusi atau pengaruh positif yang lebih kuat dan dominan dalam membentuk tingkat Kepuasan Pengguna dibandingkan aspek efektivitas fiturnya.

### Uji Hipotesis

#### Uji T/Parsial

t-hitung (atau *t-statistic*) adalah nilai statistik uji yang dihasilkan dari perhitungan rumus uji t menggunakan data sampel penelitian Anda. Nilai ini mencerminkan seberapa besar perbedaan antara efek variabel yang diukur dengan perkiraan kesalahan standarnya (*standard error*). Dalam uji parsial regresi linear berganda, t-hitung mengukur seberapa besar kontribusi atau pengaruh aktual dari satu variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen.

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.895	2.074		.432	.667
	Efektivitas Fitur QRIS	.318	.108	.262	2.943	.004
	Kemudahan Top-Up E-Wallet	.641	.098	.582	6.533	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan kolom Standardized Coefficients (Beta), nilai koefisien Beta untuk variabel Kemudahan Top-Up E-Wallet (0.582) lebih besar dibandingkan variabel Efektivitas Fitur QRIS (0.262). Ditambah dengan nilai t-hitungnya yang paling besar (6.533), dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2) merupakan faktor yang berpengaruh paling dominan dalam menentukan tingkat Kepuasan Pengguna dalam model penelitian ini.

### Uji F / Simultan

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama (serentak) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	527.459	2	263.730	81.809	.000 <sup>b</sup>
	Residual	312.701	97	3.224		
	Total	840.160	99			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel ANOVA di atas, didapatkan nilai Sig. sebesar 0.000, yang berarti nilai tersebut jauh lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Dengan demikian, keputusan pengujian adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hal ini membuktikan bahwa variabel independen Efektivitas Fitur QRIS (X1) dan Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2) secara simultan (bersama-sama/serentak) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Model regresi ini dinyatakan valid untuk memprediksi kepuasan pengguna.

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan atau kontribusi gabungan dari variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Secara sederhana  $R^2$ , memberi tahu kita sejauh mana model regresi yang kita buat mampu menebak atau mencerminkan kondisi riil dari data di lapangan.

<b>Model Summary</b>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.792 <sup>a</sup>	<b>.628</b>	.620	1.795	.628	81.809	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.628. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *Efektivitas Fitur QRIS (X1)* dan *Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2)* secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh sebesar 62.8% terhadap *Kepuasan Pengguna (Y)*, sedangkan sisanya sebesar 37.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Selain itu, nilai *R* sebesar 0.792 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel independen tersebut dengan kepuasan pengguna tergolong kuat.

## **Pembahasan**

### **Peangaruh Efektivitas Fitur QRIS (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi SeaBank**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Efektivitas fitur QRIS memiliki nilai signifikansi sebesar 0.004 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai *t*-hitung sebesar 2.943. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas Fitur QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif fitur QRIS tersedia pada aplikasi Seabank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, ketepatan proses pembayaran, serta keamanan yang dirasakan pengguna saat melakukan transaksi menggunakan QRIS. Bagi pengguna Seabank, fitur QRIS memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai. Transaksi yang dapat dilakukan secara cepat dan praktis membuat pengguna merasa terbantu dalam fitur QRIS yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan teknologi akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna suatu layanan digital.

### **Pengaruh Kemudahan Top-Up Ewallet (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi (Y) SeaBank**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Top-Up E-Wallet memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai *t*-hitung sebesar 6.533. Hasil tersebut membuktikan bahwa Kemudahan Top-Up E-Wallet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank. Kemudahan Top-Up merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan layanan perbankan digital. Pengguna cenderung menginginkan proses pengisian saldo yang cepat mudah, dipahami, fleksibel, dan dapat dilakukan kapan saja. Ketika proses top-up berjalan lancar pengguna akan nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi SeaBank. Selain itu nilai koefisien Beta sebesar 0.582 menunjukkan bahwa Kemudahan Top-Up E-Wallet merupakan variabel paling dominan memengaruhi Kepuasan Pengguna dibandingkan Efektivitas Fitur QRIS yang hanya memiliki nilai Beta sebesar 0.262. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengisi saldo menjadi kebutuhan utama pengguna aplikasi digital karena berkaitan langsung dengan aktivitas sehari-hari. Hasil penelitian ini meindikasikan bahwa pengguna SeaBank lebih mempertimbangkan kemudahan akses dan nyaman dalam melakukan top-up dibandingkan fitur transaksi lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan top-up dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Efektivitas Fitur QRIS (X1) dan Kemudahan Top-Up E-Wallet (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi SeaBank**

Berdasarkan hasil uji *F* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas fitur QRIS dan Kemudahan Top-Up E-

Wallet secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank. Hal ini berarti kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil kombinasi antara efektivitas layanan pembayaran QRIS dan kemudahan proses top-up e-wallet. Ketika kedua layanan tersebut dapat berjalan nyaman, cepat, aman, dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.628. Artinya Efektivitas Fitur QRIS dan Kemudahan Top-Up E-Wallet menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 62.8% sedangkan sisanya sebesar 37.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan aplikasi, keamanan system, kemudahan navigasi, kualitas customer service, promosi, maupun persepsi manfaat aplikasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet merupakan factor penting yang dapat dilakukan SeaBank untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta mempertahankan loyalitas nasabah di Tengah persaingan layanan perbankan digital yang semakin ketat.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh efektifitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank dapat disimpulkan bahwa keduanya berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan. Efektivitas fitur QRIS berpengaruh signifikan dengan nilai sebesar 0,004 dan nilai t-hitung sebesar 2,943 dimana semakin efektif fitur Qris dalam kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, ketepatan proses, dan keamanan semakin tinggi kepuasan penggunaan. Kemudahan top-up e-wallet juga berpengaruh signifikan sebesar 0,000 dengan nilai t-hitung sebesar 6,533 dan ini merupakan variabel dominan dibandingkan efektifitas QRIS yaitu 0,262 yang menunjukkan bahwa pengisian saldo adalah factor utama penentu kepuasan pengguna. Kedua variabel sama - sama berpengaruh signifikan uji f yaitu 0,000 dan memberikan kontribusi sebesar 62,8% terhadap kepuasan pengguna  $R^2=0,628$  sedangkan sisanya 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan aplikasi, customer service, promosi oleh karena itu, SeaBank perlu mempertahankan efektivitas kepuasan pelanggan untuk membangun loyalitas yang lebih kuat.

## Saran

1. Bagi SeaBank disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas fitur QRIS dan kemudahan top-up e-wallet karena keduanya terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Khususnya kemudahan top-up e-wallet sehingga SeaBank perlu memastikan proses top-up tetap cepat, mudan dan bebas biaya. Selain itu performa QRIS perlu ditingkatkan terutama pada jam sibuk agar transaksi tidak delay serta menambahkan fitur keamanan.
2. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti keamanan system, customer service, atau navigasi aplikasi, karena penelitian ini hanya menjelaskan 62,8% variabel kepuasan pengguna sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Selain itu perlua perbanyak sampel dan cakupan wilayah penelitian agar hasil lebih komprehensif dan representative
3. Bagi pengguna SeaBank disarankan untuk memanfaatkan fitur unggulan seperti QRIS untuk pembayaran tanpa tunai dan fitur top-up e-wallet yang mudah dan cepat untuk mendukung kemudahan transaksi sehari - hari. Pengguna juga perlu menjaga keamanan akun pribadi dengan tidak membagikan kode OTP dan menghindari link phising agar kenyamanan dan kepercayaan terhadap layanan SeaBank tetap terjaga

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bank indonesia. (2025). *QRIS Jelajah Indonesia 2025 Dorong Digitalisasi Dengan Wisata Budaya*.  
[https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_2717025.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2717025.aspx)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. 10.2307/249008
- Dewanti, K., Amanda, D., Alichsan, F., & Noviyanti, I. (2025). Pengaruh Penggunaan Qris sebagai Strategi Pembayaran Digital terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Era Modern. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 332–345. 10.30640/jumma45.v4i1.4563
- Firmansyah, A., & Ali, H. (2023). Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 629-639. 10.31933/jimt.v4i5.1488
- Hilmawan, A. Z., & Yanti, H. B. (2023). *Faktor Determinan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Bank Digital Seabank*. 3(2), 2831–2840.
- Kementrian Keuangan. (N.D.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*.  
[Htts://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm](https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm)
- Lathifa, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kemudahan Menggunakan Aplikasi Seabank Terhadap Loyalitas Nasabah*.
- Lestari, S. P., & Rahardjo, M. (2023). Pengaruh Efisiensi Fitur Top-Up dan Interoperabilitas Layanan Perbankan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(3), 202-215. 10.24843/MATRIK.2023.v10.i03.p05
- Nuraini, A., Ramadanty, A., Fitriani, I. S., Shofiyatin, M., & Ekonomi, P. (2025). *Transformasi Pembayaran Digital Dengan Qris : Tingkatkan Transaksi, Permudah Pembayaran*. 3(3), 65–77.
- OJK. (2021). *Cetak biru transformasi digital perbankan*. 2(2).  
<https://www.ojk.go.id/id/publikasi/Roadmap-dan-Pedoman/Perbankan/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan.aspx>
- Oktoriani, D., Rahmawita, M., & Ahsyar, T. K. (2025). *Digital Banking Satisfaction : A SeaBank Study using The End User Computing Satisfaction ( EUCS ) Model*. 9(2), 492 501.  
<https://doi.org/10.29408/edumatic.v9i2.30511>
- Putra, W. M., & Wusko, A. U. (2025). *Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Seabank*. 4(3), 3801–3816.
- Raza, S. A., Umer, A., Qazi, W., & Shah, S. M. (2020). Linkages between technology acceptance model (TAM), perceived risk, and satisfaction in online banking. *International Journal of Bank Marketing*, 38(6), 1215-1231. 10.1108/IJBM-12-2019-0435
- SeaBank. (n.d.). *Mudahkan Nasabah Bertransaksi, SeaBank Hadirkan Fitur QRIS*.  
<https://www.seabank.co.id/blog/>