

## Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi E-Branch BCA Sebagai Pengganti Slip Manual

Calvin Abimanyu Pramucipta<sup>1</sup>, Savira<sup>2</sup>, Permata Dian Pratiwi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>calvin.pramucipta@students.paramadina.ac.id,

<sup>2</sup>savira@students.paramadina.ac.id,<sup>3</sup>permata.dianpratiwi@paramadina.ac.id

### ABSTRACT

*The effect of service quality and ease of use of the BCA E-Branch application on customer satisfaction. In the era of rapid digital transformation in the Indonesian banking sector, BCA launched the E-Branch application to facilitate transactions without using manual slips. This study aims to evaluate the impact of the application in the Jabodetabek area, focusing on service quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, as well as ease of use including ease of learning, control, flexibility, and clarity. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 187 respondents. The results showed that service quality and ease of use have a significant influence on BCA customer satisfaction in using the E-Branch application. These findings provide important insights for the development of digital services in the banking sector.*

**Keywords:** Service Quality, Ease of Use, E-Branch, Satisfaction

### ABSTRAK

Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi E-Branch BCA terhadap kepuasan nasabah. Dalam era transformasi digital yang pesat di sektor perbankan Indonesia, BCA meluncurkan aplikasi E-Branch untuk mempermudah transaksi tanpa menggunakan slip manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak aplikasi tersebut di wilayah Jabodetabek, dengan fokus pada dimensi kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta kemudahan penggunaan yang meliputi kemudahan belajar, kontrol, fleksibilitas, dan kejelasan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 187 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA yang menggunakan aplikasi E-Branch. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan layanan digital di sektor perbankan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kemudahan, E-Branch, Kepuasan

### PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perbankan Indonesia telah mengalami percepatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi dan informasi mendorong perubahan besar dalam dunia bisnis, termasuk sektor perbankan di Indonesia (Pinontoan, 2013). Inovasi dalam layanan perbankan menjadi kebutuhan untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin mengutamakan pelayanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu upaya

untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah adalah melalui pengembangan produk perbankan, seperti aplikasi E-Branch yang diperkenalkan oleh PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, BCA terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses guna mendukung pertumbuhan bisnis di Indonesiaserta berkontribusi pada perkembangan ekonomi nasional (Bank Central Asia, 2024). Berkat inovasi ini, BCA berhasil meraih 16 penghargaan sekaligus dalam ajang “Infobank 8th Digital Brand Awards 2019,” termasuk peringkat pertama di kategori Electronic Money Perbankan dan Wealth Management Bank Umum Konvensional.

Layanan aplikasi perbankan *E-Branch* adalah formulir elektronik yang diisi oleh nasabah untuk bertransaksi di cabang BCA sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA. Aplikasi ini menawarkan layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa menggunakan slip manual, yang sebelumnya menjadi prosedur standar dalam setiap transaksi di bank. Penggunaan aplikasi *E-Branch* merupakan strategi penting untuk modernisasi layanan perbankan. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi, mengurangi penggunaan kertas, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Menurut Davis (2019), penerapan teknologi digital dalam perbankan tidak hanya menurunkan biaya operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah berkat kemudahan dan kecepatan layanan. Selain itu, teknologi digital juga memfasilitasi proses transaksi dengan memperkenalkan fitur-fitur otomatisasi yang mempercepat waktu pemrosesan (Sihombing, C. S. B., & Fadhillah, I. 2024). Misalnya, transfer dana antar rekening, transfer dana antar bank, pembayaran tagihan dengan setoran tunai atau tarikan tunai dapat dilakukan pengisiannya dalam hitungan detik melalui platform perbankan *online*, menghilangkan kebutuhan akan proses manual yang memakan waktu (Wibowo, 2023).

Layanan perbankan E-Branch diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan meningkatkan kepuasan nasabah BCA dalam proses pengisian slip transaksi. Fokus utama layanan ini bukan pada performakaryawan dalam operasional, melainkan pada penyediaan layanan digital yang mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi nasabah (Luthfiatussa'dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A., 2022). Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, BCA perlu memastikan bahwa aplikasiyang dikembangkan memiliki kualitas layanan yang unggul dan mudah digunakan. Dalam konteks perbankan digital, kualitas layanan menjadi elemen penting yang memengaruhi kepuasan nasabah. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2020) mengemukakan bahwa dimensi kualitas layanan elektronik, seperti efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan layanan, dan privasi, secara signifikan memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan perbankan digital. Selain itu, menurutKamarudin, Nursiah, & Novianti (2022), kepuasan nasabah tercermin dari nilai yang mereka peroleh selama menggunakan layanan, yang memberikan rasa puas karena layanan tersebut memenuhi ekspektasi. Kepuasan ini menciptakan rasa percaya dan

mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan secara berulang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA yang menggunakan aplikasi E-Branch sebagai pengganti slip manual. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi E-Branch Sebagai Pengganti Slip Manual.”* Penelitian ini berlokasi di wilayah Jabodetabek, yang dipilih karena merupakan pasar yang sangat kompetitif untuk layanan perbankan. Lokasi ini strategis dan memiliki akses yang mudah ke berbagai fasilitas, sehingga mendukung efisiensi dalam proses pengumpulan data. Selain itu, posisi ini memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden dengan lebih mudah dan melakukan survei secara optimal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif adalah metode yang diterapkan untuk meneliti sampel dan populasi tertentu. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Menurut Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021), populasi merujuk pada kelompok atau daerah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek dengan jumlah serta karakteristik tertentu yang akan dipelajari dan disimpulkan. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah nasabah Bank BCA yang menggunakan aplikasi E-Branch di wilayah Jabodetabek.

Sampel dikumpulkan melalui kuesioner *online*. Kuesioner ini dibuat untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman, kepuasan, dan persepsi pengguna terhadap aplikasi E-Branch BCA. Kuesioner tersebut terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka yang akan memberikan data kuantitatif. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*. Menurut Ayomi (2021), *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak mengikuti hukum probabilitas, sehingga tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling*, yaitu teknik yang paling umum digunakan karena cepat, murah, dan mudah. (Ayomi, 2021) Teknik ini hanya akan mencakup individu-individu yang memenuhi kriteria atau tujuan yang dianggap paling mewakili populasi oleh peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 187 responden yang merupakan nasabah BCA di wilayah Jabodetabek. Karakteristik responden adalah mereka yang sudah pernah menggunakan aplikasi E-Branch BCA.

### Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden dari data kuesioner yang telah didapatkan diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi sebanyak 51,34%.

Usia didominasi diantara usia 24 tahun sampai 33 tahun sebanyak 50,27%. Pekerjaan mayoritas sebagai pegawai swasta sebanyak 50,27%. Tempat tinggal Jakarta menjadi domisili tempat tinggal responden yang mendominasi sebanyak 48,13%. Penghasilan per bulan responden menghasilkan di angka Rp. 5.000.001 – Rp.10.000.000 sebanyak 34,76%. dan Jenis transaksi yang sering dilakukan oleh responden adalah tarikan tunai sebanyak 39,04%.

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

	Frekuensi	Percent
Laki - Laki	96	51.34
Perempuan	91	48.66
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 2. Usia**

	Frekuensi	Percent
17 - 23 Tahun	33	17.65
24 - 33 Tahun	94	50.27
34 - 43 Tahun	37	19.79
44 - 53 Tahun	17	9.09
Diatas 54 Tahun	6	3.21
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 3. Pekerjaan**

	Frekuensi	Percent
Mengurus Rumah Tangga	12	6.42
Pegawai Swasta	94	50.27
Pelajar/Mahasiswa	23	12.30
Pensiunan	4	2.14
PNS	2	1.07
Profesional (Dokter, Pengacara,dll.)	2	1.07
Wiraswasta	49	26.20
Lainnya	1	0.53
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 4. Domisili Tempat Tinggal**

	Frekuensi	Percent
Bekasi	4	2.14
Bogor	48	25.67
Depok	21	11.23
Jakarta	90	48.13

Tangerang	23	12.30
Lainnya	1	0.53
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 5. Penghasilan**

	Frekuensi	Percent
Diatas Rp. 15.000.000,-	9	4.81
Dibawah Rp. 3.000.000,-	35	18.72
Rp. 10.000.001,- – Rp.15.000.000,-	23	12.30
Rp. 3.000.001,- – Rp. 5.000.000,-	55	29.41
Rp. 5.000.001,- – Rp.10.000.000,-	65	34.76
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 6. Transaksi**

	Frekuensi	Percent
Kiriman Uang	30	16.04
Kliring / Setoran Warkat	7	3.74
Pindah Buku	21	11.23
Setoran Tunai	50	26.74
Tarikan Tunai	73	39.04
Valuta Asing	6	3.21
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengolah data. Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa survei yang dilakukan menghasilkan data yang valid dan konsisten. Uji validitas dalam analisis data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Kuesioner diuji kepada 187 responden dengan 13 pernyataan. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu variabel independen (X) yang mencakup kualitas layanan dan kemudahan, serta variabel dependen (Y) yang mengukur kepuasan. Kuesioner dianggap valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  tabel = 0,1428).

**Tabel 7. Uji Validitas**

Pertanyaan	N	r hitung	Ket
X1.1	187	0.915	Valid
X1.2	187	0.911	Valid
X1.3	187	0.897	Valid
X1.4	187	0.924	Valid

X1.5	187	0.966	Valid
X2.1	187	0.894	Valid
X2.2	187	0.945	Valid
X2.3	187	0.928	Valid
X2.4	187	0.927	Valid
X2.5	187	0.971	Valid
Y1	187	0.892	Valid
Y2	187	0.902	Valid
Y3	187	0.968	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

Untuk mengetahui apakah suatu pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel, nilai reliabilitas dianalisis menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel. Setelah melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha, dimana suatu pernyataan dianggap reliabel jika hasilnya lebih besar dari 0,005.

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas**

	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N
X1	0.980	5
X2	0.983	5
Y	0.959	3

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan pada Tabel 8 uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha (r hitung), dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha bahwa pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel X1 (Kualitas Layanan), X2 (Kemudahan), dan Y (Kepuasan) memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,005. Nilai-nilai tersebut adalah X1 = 0,980 dengan 5 item, X2 = 0,983 dengan 5 item, dan Y = 0,959 dengan 3 item. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut reliabel dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memeriksa apakah residual yang diperoleh memiliki distribusi normal. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov- Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 9. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		187
Normal Parameters	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.95703143
Most Extreme Differences	Absolute	0.189
	Positif	0.186
	Negatif	-0.189
Test Statistic		0.189
Asymp. Sig. (2-tailed)		<.001

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai *asmp. sig (2-tailed)* sebesar kurang dari 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menyimpulkan bahwa nilai residual data tidak berdistribusi normal.

### Hasil Uji Univariat

**Tabel 10. Analisis Deskripsi Rata-rata**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviation
X1	187	1	5	3,98	1.314
X2	187	1	5	4,05	1.282
Y	187	1	5	3,99	1.285
Valid N	187				

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh hasil bahwa variabel X1 memiliki nilai terendah 1 dan tertinggi 5, dengan rata-rata 3,98 dan standar deviasi 1,314. Variabel X2 memiliki nilai terendah 1 dan tertinggi 5, dengan rata-rata 4,05 dan standar deviasi 1,282. Sementara itu, variabel Y memiliki nilai terendah 1 dan tertinggi 5, dengan rata-rata 3,99 dan standar deviasi 1,285.

### Uji Hipotesis

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Tingkat signifikansi (0) ditetapkan sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$ , maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Riduwan dan Sunarto, 2013).

**Tabel 11. Uji Hipotesis**

Variabel	Koefisien	Std. Error	Sig.	R <sup>2</sup>	F
Kualitas Layanan	0,11	0,042	0,009	0,933	1.301
Kemudahan	0,47	0,041	0,001		

a. Dependent Variabel: Kepuasan

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 11, variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BCA. Begitu juga dengan variabel kemudahan (X2) yang memiliki nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kemudahan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi E-Branch BCA. Kemudian koefisien determinasi sebesar 0,933 yang artinya 93,3% artinya pengaruh kualitas layanan pada aplikasi E-Branch terhadap kemudahan sangat kuat.

Selanjutnya, uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 11, F hitung sebesar 1,301. Karena F hitung lebih besar dari F tabel ( $1,301 > 2,65$ ), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi E-Branch BCA.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi E-Branch BCA sebagai pengganti slip manual. Hasil analisis data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, demikian pula kemudahan yang juga memberikan pengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi E-Branch BCA. Berdasarkan temuan ini, disarankan bagi PT Bank Central Asia untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi E-Branch guna menjaga kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian serupa di industri perbankan lainnya agar dapat memperoleh variasi hasil serta mengeksplorasi dimensi lain dari pengalaman nasabah, seperti inovasi teknologi, yang dapat berkontribusi pada kepuasan nasabah secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayomi, G. (2021). Mengenal NonProbability Sampling dalam Teknik Pengambilan Sampel Laboratorium Analisis Data dan Rekaya Kualitas SRK. [https://lab\\_adrk.ub.ac.id/id/mengenal-](https://lab_adrk.ub.ac.id/id/mengenal-non-probabilitysampling-dalam-) non-probabilitysampling-dalam-

teknik pengambilan-sampel

- BCA Borong 16 Penghargaan di Infobank 8th Digital Brand Awards 2019: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/10/18/04/13/bca-borong-16-penghargaan-di-ajang-infobank-8th-digital-brand-awards-2019>
- BCA - E-Branch. (n.d.). BCA. E-branch. Retrieved from PT Bank Central Asia Tbk: <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/E-Branch>
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja*, 3(01), 111-122.
- Davis, R. (2019). *Digital Banking Transformation: The Evolution of Traditional Banking*. *Journal of Banking Technology*, 15(2), 78-92.
- Duong, T. H. N., & Nguyen, T. N. (2022). Impacts of e-service quality on customer satisfaction: a case study of lazada. *VNU journal of economics and business*, 2(2).
- Evanda, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang).
- Kamarudin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2022, September 26). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18.
- Luthfiatussadyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2022). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783-802. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2073>
- Muhammad Azra Firdaus, & Irwandaru Dananjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6416-6433. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i6.5498>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2020). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Pinontoan, (2013). Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Riduwan dan Sunarto. (2013). Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan,

Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sihombing, C. S. B., & Fadhillah, I. (2024). PERAN MEDIA DIGITAL E-BRANCH DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI WAKTU DALAM BERTRANSAKSI DI BANK CENTRAL ASIA KCP UNDAAN SURABAYA. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(11), 618-628.

Silalahi, R. W. (2023). *Analisa penerapan sistem aplikasi ebranch pada PT Bank Central Asia Tbk*. <https://elibrary.bsi.ac.id/skripsi/B21720230102101/analisa-penerapan-sistem-aplikasi-E-Branch-pada-pt-bank-central-asia-tbk>

Suryana, S., Sekaran, U., Lee, S., Stearns, T., & Geoffrey, G. M. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *International Journal of Management*, 3(11), 1

Tbk, B. C. (2024). Profil Perusahaan. Retrieved from PT Bank Central Asia Tbk: [https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/ACGS/Laporan-ACGS/Indeks-Laporan-Tahunan/2021/20210330-profil-perusahaan-ID.pdf?funnel\\_source=searchresult](https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/ACGS/Laporan-ACGS/Indeks-Laporan-Tahunan/2021/20210330-profil-perusahaan-ID.pdf?funnel_source=searchresult)

Wibowo, S. H., Wahyuddin, S., Permana, A. A., Sembiring, S., Wahidin, A. J., Nugroho, J. W., & Adhicandra, I. (2023). Teknologi Digital di Era Modern. *Global Eksekutif Teknologi*.