

## Kajian Kualitas Mobile Banking dan Dinamika Kepuasan Nasabah BSI Kota Takengon

Ayu Rahma Nengsi<sup>1</sup>, Rahma Nurzianti<sup>2</sup>, Nurliana<sup>3</sup>, Maria Sanola<sup>4</sup>  
<sup>1), 2), 3), 4)</sup> IAIN Takengon, [rahmanengsiayu@gmail.com](mailto:rahmanengsiayu@gmail.com),

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan mobile banking dan dinamika kepuasan nasabah bank syariah indonesia (BSI) di kota takengon. penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap perkembangan teknologi perbankan yang semakin pesat, khususnya dalam hal layanan perbankan berbasis mobile. metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada nasabah bsi kota takengon yang aktif menggunakan layanan mobile banking. Penelitian ini memfokuskan pada aspek kualitas layanan mobile banking, termasuk kecepatan transaksi, keamanan, keterjangkauan, dan kemudahan penggunaan. selain itu, dinamika kepuasan nasabah juga menjadi fokus penelitian, dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking bsi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan rumus presentase dan teknik analisis data kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang holistik terkait kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang sejauh mana kualitas layanan mobile banking BSI memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah di kota Takengon, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi BSI dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat

**Kata kunci:** Kualitas Mobile Banking, Kepuasan Nasabah

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi, khususnya di bidang perbankan, telah mengubah paradigma tradisional layanan keuangan. Mobile banking menjadi salah satu inovasi terkemuka yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler mereka.

Mobile banking telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern, memainkan peran kunci dalam memfasilitasi akses ke layanan perbankan dengan mudah dan cepat. Pertumbuhan teknologi informasi, terutama penggunaan smartphone, telah mendorong perkembangan pesat layanan mobile banking. Oleh karena itu, kajian kualitas mobile banking menjadi semakin relevan sebagai upaya untuk memahami sejauh

mana kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi oleh platform ini (Lee. 2017)

Keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya tergantung pada fitur dan fungsionalitas teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna yang memuaskan. (Baabdulla. 2019) Ada beberapa faktor yang menjadi dasar pentingnya mengkaji mobile banking diantaranya: 1) perubahan perilaku konsumen: Perubahan dalam perilaku konsumen, terutama peningkatan penggunaan smartphone, telah mengubah cara orang mengakses layanan perbankan. Mobile banking menjadi pilihan utama bagi banyak orang yang menginginkan kemudahan akses tanpa harus pergi ke kantor bank. 2) Peningkatan persaingan di industri perbankan: Industri perbankan menjadi semakin kompetitif dengan munculnya

institusi keuangan baru dan teknologi finansial (fintech). Untuk tetap bersaing, bank-bank tradisional perlu memastikan bahwa layanan mobile banking mereka memenuhi standar kualitas yang tinggi agar dapat mempertahankan dan menarik nasabah.

3) Keamanan dan privasi: Keamanan dan privasi merupakan dua aspek kritis dalam layanan perbankan, terutama ketika berbicara tentang transaksi keuangan secara daring. Kajian kualitas mobile banking juga perlu memperhatikan sejauh mana sistem-sistem ini dapat melindungi data sensitif pengguna. 4) Teknologi teknologi dan inovasi: Terus berkembangnya teknologi memberikan peluang untuk meningkatkan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan mobile banking. Kajian kualitas perlu melibatkan aspek inovasi untuk memahami sejauh mana teknologi baru telah diadopsi dan diintegrasikan dengan baik dalam platform mobile banking. 5) Keberhasilan mobile banking juga terkait erat dengan tingkat penerimaan pengguna. Kajian kualitas dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana pengguna puas dengan pengalaman penggunaan mobile banking dan apa yang dapat ditingkatkan

Kualitas layanan mobile banking menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepuasan nasabah. Aspek-aspek seperti kecepatan transaksi, keamanan, antarmuka pengguna yang intuitif, dan ketersediaan fitur yang memadai menjadi penentu utama dalam menilai kualitas mobile banking. Dalam konteks BSI, aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah juga menjadi faktor penting yang harus dievaluasi untuk memastikan bahwa layanan mobile banking tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan sebuah layanan perbankan. Dalam konteks mobile banking, dinamika kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pengguna, kehandalan sistem, respon terhadap keluhan, dan kemudahan akses. Memahami faktor-faktor ini dan bagaimana interaksi antara mereka dapat membantu BSI dalam

meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh BSI dan bagaimana kualitas ini mempengaruhi dinamika kepuasan nasabah. Dengan menganalisis persepsi nasabah terhadap mobile banking BSI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi BSI untuk meningkatkan layanan mereka dan memenuhi harapan nasabah

Penelitian ini relevan dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, di mana persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat. Memahami kebutuhan dan harapan nasabah terkait layanan mobile banking dapat membantu BSI untuk tetap kompetitif dan memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan syariah terkemuka

## II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Mixing Method* untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait kualitas Mobile Banking dan dinamika kepuasan nasabah BSI (Sugiyono. 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BSI yang menggunakan layanan Mobile Banking. Serta guna mengkaji kualitas mobile banking dan dinamika kepuasan pelanggan guna langkah penting untuk meningkatkan layanan perbankan digital

Pengambilan sampel dapat dilakukan secara acak terhadap semua nasabah yang ada. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah kusisioner yang disebarluaskan secara random kepada semua nasabah BSI kota Takengon, menggunakan google form. Selain itu peneliti juga menggunakan metode wawancara dan observasi dalam pengumpulan semua data penelitian, agar data yang terkumpul komprehensif dalam menjawab rumusan penelitian.

. secara lebih spesifik berikut beberapa langkah-langkah yang digunakan untuk pengumpulan data lapangan yaitu: 1) survei pelanggan yaitu untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap

layanan mobile banking 2). wawancara dengan sekelompok pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman mereka tentang beberapa hal seperti pengalaman pengguna, antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, dan keandalan sistem bisa juga dilakukan sesi fokus grup dengan pengguna untuk mendiskusikan kepuasan mereka dan ide perbaikan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Kualitas Mobile Banking BSI

Pada umumnya nasabah memahami kualitas dari mobile banking yang merujuk pada tersedianya layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet. Pengguna dapat melakukan sejumlah aktivitas perbankan melalui aplikasi mobile banking

Aktivitas yang dimaksud dalam pemahaman pengguna biasanya adalah: 1) cek saldo, pengguna dapat melihat saldo rekening mereka dan melacak transaksi terkini, 2) transfer dana: mobile banking memungkinkan pengguna mentransfer uang antar rekening, baik itu ke rekening internal di bank yang sama atau ke bank lain. 3) pembayaran tagihan: pengguna dapat membayar tagihan seperti listrik, air, telepon, atau tagihan lainnya melalui aplikasi mobile banking, 4) pembelian pulsa dan paket data: sebagian besar aplikasi mobile banking juga memungkinkan pengguna untuk membeli pulsa telepon atau paket data langsung dari aplikasi, 5) investasi dan trading: beberapa layanan mobile banking menyediakan akses ke produk investasi dan perdagangan saham. 6) pengelolaan kartu kredit: pengguna dapat melihat tagihan kartu kredit, membayar tagihan, dan mengelola transaksi kartu kredit mereka (Li, Feng. 2020)

Pada dasarnya ketika mengkaji kualitas mobile banking, umumnya melibatkan evaluasi terhadap berbagai aspek seperti: antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kemudahan penggunaan, pelayanan pelanggan,

dan keandalan sistem. Berikut persentase kualitas mobile banking dari BSI berdasarkan penyebaran angket pada nasabah BSI khusus Kota Takengon pada September 2023.

Tabel 4. 1 Kualitas Mobile Banking

No	Kualitas mobile banking	Persentase
1	Keamanan: enkripsi data yang kuat, otentifikasi dua faktor dan proteksi terhadap ancaman malware	65%
2	Antar muka pengguna: intuitif, mudah digunakan, mudah diakses dan responsif terhadap berbagai perangkat	88%
3	Fungsionalitas: kemampuan melakukan transaksi dasar, integrasi dengan metode pembayaran tagihan dan cek saldo	80%
4	Dukungan pelanggan: akses mudah kelayanan pelanggan, bantuan online dalam penggunaan fitur dan respon cepat terhadap pertanyaan dan keluhan	87%
5	Ketersediaan dan kinerja: layanan yang tinggi tanpa gangguan serta aplikasi yang cepat dan efisien	78%
6	Integrasi dengan layanan lain: integrasi dengan layanan keuangan lainnya seperti investasi, asuransi dan pinjaman serta mampu terintegrasi data keuangan dengan aplikasi pihak ketiga	79%
7	Update dan pemeliharaan: kebijakan privasi yang jelas dan mudah dipahami dan perlindungan data pribadi pelanggan	72%
8	Kemudahan registrasi dan aktivasi: proses yang cepat dan mudah	90%
9	Kompatibilitas dengan berbagai sistem operasi mobile	84%

Terdapat 9 indikator yang dinilai dalam mengetahui kualitas dari mobile banking BSI. Indikator keamanan mendapatkan persentase terendah sebesar 65% berdasarkan penilaian oleh nasabah yang mengisi kusioner yang dibagikan. Terkait enkripsi data yang kuat untuk melindungi data pribadi dan finansial pengguna. Otorisasi dan otentikasi adanya proses otentikasi yang aman, seperti pengguna PIN, sidik jari, atau pengenalan wajah.

Secara umum penilaian para nasabah terhadap kualitas mobile banking dari bank BSI, hal ini terlihat baik dilihat dari cukup tingginya angka persetase penilaian yang diberikan oleh nasabah terhadap fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking BSI. Dalam artian fitur mobile banking BSI memiliki semua aspek yang diperlukan dalam kemudahan melakukan berbagai transaksi yang diperlukan nasabah. Kelengkapan fitur yang tersedia dalam mobile banking tersebut, secara langsung akan mempengaruhi diamika kepuasan nasabah. Serta adanya proteksi terhadap ancaman keamanan seperti malware dan phishing.

Data penelitian menunjukkan 65% responden setuju jika aplikasi ini cukup aman, berdasarkan penyebaran angket pada pertengahan tahun 2023. Penilaian nasabah cukup rendah mengingat kendala serangan malware yang dihadapi oleh BSI belakangan ini, menyebabkan nasabah merasa kurang aman dengan akun mereka.

Khusus pada poin keamanan dalam layanan mobile banking menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi pengguna. Harapan pengguna terhadap keamanan mobile banking mencakup beberapa hal berikut: 1) Data pribadi dan transaksi mereka dienkripsi dengan baik. Enkripsi yang kuat membantu melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah atau pencurian data. 2) Sistem otentikasi dua faktor memberikan lapisan keamanan tambahan. Pengguna mengharapkan adanya metode otentikasi yang lebih dari sekadar kata sandi, seperti kode verifikasi melalui SMS, email, atau aplikasi otentikator. 3) Adanya sistem yang

mampu mendeteksi aktivitas yang mencurigakan atau tidak biasa pada akun mereka. Pemberitahuan segera melalui pesan teks atau notifikasi aplikasi saat terdeteksi aktivitas mencurigakan sangat dihargai.

4) Pengguna ingin memiliki kontrol terhadap perangkat yang terhubung dengan akun mobile banking mereka. Fasilitas untuk mengelola dan memantau perangkat yang memiliki akses ke akun, serta kemampuan untuk memblokir atau menghapus akses dari perangkat yang tidak dikenali, sangat diharapkan. 5) Perlindungan terhadap upaya phishing dan serangan malware. Sistem keamanan harus mampu mengidentifikasi dan mencegah upaya phishing yang dapat mengarah pada pencurian informasi login.

6) Penyedia layanan mobile banking secara aktif memperbarui dan meningkatkan sistem keamanan mereka secara berkala. Pembaruan ini bisa mencakup peningkatan keamanan, perbaikan bug, dan peningkatan fungsionalitas yang dapat melindungi pengguna. 7) Adanya kejelasan mengenai kebijakan privasi data. Mereka ingin tahu bagaimana data pribadi mereka digunakan, disimpan, dan dilindungi oleh penyedia layanan mobile banking. 8) Penyedia layanan memberikan edukasi terkait praktik keamanan yang baik, termasuk cara mengelola kata sandi yang kuat, cara mengidentifikasi upaya phishing, dan langkah-langkah pencegahan lainnya.

#### b. Dinamika kepuasan nasabah terhadap kualitas mobile banking BSI

Hasil pengukuran dari aspek kepuasan nasabah terhadap kualitas mobile banking, dirincikan dalam tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kepuasan nasabah terhadap kualitas mobile banking

No	Kepuasan Nasabah	Persentase
1	Kemudahan penggunaan (usability): Aplikasi mudah digunakan, Memiliki antarmuka yang intuitif, Fungsi-fungsi utama mudah diakses	90%

2	Keamanan: Otentifikasi dua faktor dan enkripsi yang kuat dalam kepercayaan nasabah	65%
3	Fungsional dan cepat: Waktu respon aplikasi yang cepat serta Performa yang baik dalam menangani volume pengguna yang tinggi	89%
4	Dukungan pelanggan: Tersedianya dukungan pelanggan melalui aplikasi chat atau layanan telpon	80%
5	Pemberitahuan (notifikasi)	95%
6	Integrasi dengan fitur pintar: pemindai sidik jari atau pengenalan wajah	90%
7	Ketersedian platform : aplikasi dapat diakses melalui berbagai platform	85%
8	Update dan inovasi terbaru	80%
9	Biaya layanan sebanding dengan layanan yang diterima	80%

Sumber: hasil penyebaran kusioner

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas mobile banking dari BSI dilakukan terhadap 9 indikator yang merupakan aspek-aspek penting yang menjadi perhatian khusus terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Semua indikator yang diukur menunjukkan persentase yang sangat baik, diberikan oleh para pelanggan terkait puas atau tidaknya mereka dalam menggunakan mobile banking tersebut. Semua aspek yang diukur mendapatkan nilai diatas 80% terhadap kepuasan pengguna.

Khusus aspek keamanan mendapatkan persentase yang rendah yaitu 65%. Hal ini berkemungkinan disebabkan oleh faktor serangan malware yang dialami oleh BSI sekitar bulan Oktober silam, yang menyebabkan turunnya kepuasan pelanggan terkait keamanan akun mereka dari ciber kriminal. Sejatinya mobile banking harus memiliki proses otentifikasi

(login) yang aman dan tetap mudah untuk diakses. Aplikasi mobile banking BSI telah mengimplementasikan otentifikasi biometrik, seperti sidik jari atau pengenalan wajah, untuk memudahkan proses login. (Andrayan. 2021)

Pada dasarnya Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler mereka, seperti smartphone atau tablet. Penelitian menunjukkan 90% pengguna mobile banking BSI mengatakan sangat puas dengan aplikasi tersebut. Aplikasi mobile banking BSI sederhana, intuitif, dan mudah dipahami. Tombol-tombol menu ditempatkan secara logis, mudah menavigasi melalui aplikasi. Kemudahan penggunaan mobile banking sangat penting untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna. (Sharma.2019)

Pengguna harus menerima notifikasi real-time untuk setiap transaksi atau kegiatan yang terjadi pada akun mereka. Ini membantu meningkatkan keamanan dan memungkinkan pengguna untuk dengan cepat merespons aktivitas yang mencurigakan (Suhartanto.2019) Selain itu Ketepatan dan akurasi transaksi sangat penting. Pengguna ingin memastikan bahwa transaksi yang mereka lakukan melalui mobile banking dilakukan dengan benar dan tanpa kesalahan (Asongu, 2017)

Kinerja aplikasi yang cepat dan responsif merupakan faktor penting. Pengguna tidak ingin mengalami keterlambatan atau masalah teknis saat menggunakan aplikasi mobile banking, terutama ketika melakukan transaksi finansial (Geebren.2021)

Mobile banking yang berkualitas hendaknya juga menawarkan fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna. Fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, monitoring transaksi, dan notifikasi real-time merupakan aspek penting (Khatoon.2020)

Ketersediaan dan responsifnya dukungan pelanggan dalam menanggapi pertanyaan atau masalah pengguna dapat memengaruhi kepuasan. Fasilitas dukungan pelanggan yang baik, baik melalui chat, telepon,

atau email, dapat meningkatkan kepercayaan pengguna (Mulia.2020). Serta adopsi teknologi terbaru seperti pengenalan wajah, sidik jari, atau teknologi otentifikasi dua faktor dapat memberikan keunggulan tambahan dan meningkatkan kepuasan pengguna (Sharma.2019) Ketepatan dan akurasi transaksi sangat penting. Pengguna ingin memastikan bahwa transaksi yang mereka lakukan melalui mobile banking dilakukan dengan benar dan tanpa kesalahan (Geebren.2021). Kemampuan untuk terintegrasi dengan layanan dan platform lain, seperti e-commerce atau penyedia layanan keuangan lainnya, juga dapat meningkatkan nilai tambah dan kepuasan pengguna (Siyal. 2019)

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas Mobile Banking BSI memiliki peran yang signifikan dalam pengalaman pengguna. Faktor-faktor seperti antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur-fitur penting secara langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Terdapat hubungan erat antara kualitas Mobile banking dengan tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dengan pengalaman menggunakan layanan mobile banking cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap bank secara keseluruhan (Khan. 2018)

Faktor ketersediaan fitur-fitur yang memadai di Mobile Banking sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi secara mudah dan efisien dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Keamanan informasi dan transaksi dalam Mobile Banking menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Perhatian ekstra terhadap perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

##### Saran

Perusahaan perbankan dan penyedia layanan keuangan secara teratur hendaknya

mengoptimalkan layanan mereka. Pasatikan untuk merujuk ke literatur terkini, laporan industri dan kajian pemasaran terbaru untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tren kualitas mobile banking

Pengembangan Mobile Banking BSI perlu dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi rutin terhadap kualitas layanan, pembaruan fitur, dan peningkatan keamanan dapat menjaga daya saing bank di pasar yang terus berubah.

#### REFERENSI

- Yoojung Lee, Hye-Young Kim. 20117. Consumer need for mobile app atmospherics and its relationships to shopper responses. Journal of Retailing and Consumer Services. Y., Journal of Retailing and Consumer Services (2018), <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.10>
- Abdullah M. Baabdullah, Ali Abdallah Alalwanb , Nripendra P. Ranac , Hatice Kizginc , Pushp Patilc. 2019. Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. International Journal of Information Management. 44. Hal 38-52
- Feng Li a, Hui Lu a, Meiqian Hou a, Kangle Cui a, Mehdi Darbandi. 2020. Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. Technology in Society 64 (2021) 101487
- Kristi Fiki Andrayani, Nihayatu Aslamatis Solekah. 2021. Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality). WidyaGama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021)

- Sujeet Kumar Sharmaa, Manisha Sharmab.  
2019. Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management* 44 (2019) 65–75
- Dwi Suhartanto, David Dean, Ratna Sundari.  
2019. Mobile banking adoption in Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*. DOI 10.1108/JIMA-05-2019-0096
- Simplice A. Asongu & Nicholas M. Odhiambo.  
2017. Mobile banking usage, quality of growth, inequality and poverty in developing countries. 2017 African Governance and Development Institute WP/17/046
- Geebren, Ahmed, Jabbar, Abdul and Luo, Ming.  
2021. Northumbria Research Link. Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114.
- Abdul Waheed Siyal, Ding Donghong , Waheed Ali Umrani , Saeed Siyal , and Shaharbano Bhand. 2019. Predicting Mobile Banking Acceptance and Loyalty in Chinese Bank Customers. *SAGE Open*. April-June 2019: 1–21
- Sadia Khatoon, Xu Zhengliang, and Hamid Hussain. 2020. The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open* April-June 2020: 1–12
- Dipa Mulia, Hardius Usman and Novia Budi Parwanto. 2020. The role of customer intimacy in increasing Islamic bank customer loyalty in using e-banking and m-banking. *Journal of Islamic Marketing*.
- bdul Gaffar Khan, Reshma Pervin Lima, Md Shahed Mahmud. 2018. Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review* SAGE Publications. DOI: 10.1177/0972150918795551