

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. (Iqbal et al., 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kenyamanan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia Tbk. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel Independen dan variabel Dependen. Sampel yang digunakan adalah 100 responden yang merupakan pengguna BNI *Mobile Banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan (Iqbal et al., 2021) menunjukkan bahwa kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap *Mobile Banking*.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

- b. Metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama metode kuantitatif.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah pengaruh kemudahan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan objek penelitiannya yaitu nasabah pengguna layanan BNI *Mobile Banking*. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.
- d. Variabel Independen yang digunakan penelitian terdahulu yaitu kemudahan dan ketersediaan fitur, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

2. (Sulmi et al., 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti bagaimana pengaruh antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap minat dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank BNI pada mahasiswa

fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Alauddin Makassar. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah independen dan variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Alauddin Makasar Angkatan 2016-2020 dengan total 2.837 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulmi, Awaluddin, Gani, Kara (2021) menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu menjelaskan pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan terhadap minat menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan peneliti sekarang menjelaskan pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan

dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.

- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan seluruh mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UIN Alauddin Makassar Angkatan 2016-2020, sedangkan peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.
- d. Variabel Independen yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen Pengaruh kemanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

3. (Susanti & Parera, 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji loyalitas nasabah dari kemudahan penggunaan *Mobile Banking* yang dimediasi oleh kepuasan nasabah. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah independen dan variabel dependen serta ada variabel intervening. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 105 responden yang menggunakan *Mobile Banking* BCA KCP Mangga Dua Square, Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Parera dan Susanti (2021) menunjukkan bahwa nasabah dengan mudah menggunakan *Mobile Banking* yang mendapatkan kepuasan loyalitas nasabah dan nasabah yang puas terhadap pengguna *Mobile Banking* akan memunculkan loyalitas pada Bank tersebut.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menguji pengaruh langsung antara kemudahan pengguna terhadap loyalitas nasabah.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki kesamaan dalam mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu menjelaskan mengenai loyalitas nasabah dari kemudahan pengguna *Mobile Banking*. Sedangkan peneliti sekarang menjelaskan pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan 105 responden yang menggunakan *Mobile Banking* pada Bank konvensional di

DKI Jakarta, sedangkan peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.

- d. Variabel Independen yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan Loyalitas, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen Pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

4. **Putu Gede Wibi PREDANA (2020)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan manfaat menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Warmadewa. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 pengguna *Mobile Banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan Putu Gede Wibi P (2020) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan seluler.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki kesamaan dalam mengambil data yaitu dengan menggunakan
- b. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang sama-sama menguji tentang pengguna *Mobile Banking*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu menjelaskan mengenai pengaruh mudah dalam penggunaan, kepercayaan dan manfaat penggunaan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan peneliti sekarang menjelaskan pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan 50 pengguna *Mobile Banking*, sedangkan peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.
- d. Variabel Independen yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan mudah dalam penggunaan, kepercayaan dan manfaat penggunaan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen Pengaruh kemandirian, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

5. (Zhou et al., 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dimensi yang mempengaruhi niat loyalitas *Mobile Banking* dan menguji keterkaitan mereka dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan dan loyalitas. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah independen dan variabel dependen. Sampel yang

digunakan dalam penelitian ini 224 pengguna *Mobile Banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Qingji Zhou (2020) yaitu kualitas layanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh langsung positif yang tinggi terhadap niat loyalitas.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki kesamaan dalam mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner yang dinilai menggunakan skala likert lima poin.
- c. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang sama-sama menguji tentang pengguna *Mobile Banking*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu menjelaskan mengenai studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan niat loyalitas di *Mobile Banking*. Sedangkan peneliti sekarang menjelaskan pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.

- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan 224 pengguna *Mobile Banking*, dari Bank China, sedangkan peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.
- d. Variabel Independen yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan faktor-faktor, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen Pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

6. (Salihu et al., 2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak keamanan dan kemudahan penggunaan layanan perbankan elektronik. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Variabel Independen dan variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah pengguna layanan perbankan elektronik yang diambil melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi liner berganda. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Armend Salihu (2019) yaitu menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan layanan perbankan elektronik memiliki efek negative pada masalah dengan layanan perbankan elektronik, yang menyatakan bahwa dengan peningkatan keamanan dan kemudahan penggunaan masalah mereka akan bekurang.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yaitu terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki kesamaan dalam mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu menjelaskan mengenai pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan dalam mengurangi masalah atau kekurangan layanan perbankan elektronik. Sedangkan peneliti sekarang menjelaskan pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan pengguna layanan perbankan elektronik yang terdapat 43 tanggapan dari pengguna, sedangkan peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.

- d. Variabel Independen yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan keamanan dan kemudahan penggunaan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel Independen Pengaruh kemanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

7. (Kholid & Soemarso, 2018)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh variabel kemanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan kebermanfaatan dalam minat pengguna E- Banking di Bank BNI Syariah KCP Magelang. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah independen dan variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 150 nasabah KCP Bank BNI Syariah Magelang yang memiliki fasilitas E-Banking. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fernanda Idham K dan Embun Duriyani S (2018) menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan pelanggan, dan kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna E-Banking di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

- b. Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki kesamaan dalam mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner dengan penilaian skala likert.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menjelaskan analisis pengaruh keamanan, kemudahan pengguna, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan E-Banking pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan nasabah Bank BNI Syariah KCP Magelang yang menggunakan E-Banking. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Grseik.
- d. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah keamanan, kemudahan pengguna, kepercayaan nasabah, dan kebermanfaatan. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independent yaitu keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

8. (Setiawan, 2016)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui determinan kepuasan pelanggan dan implikasi loyalitas bagi pengguna seluler. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel dependen dan variabel independent. Sampel yang digunakan terdiri 250 responden dengan ketentuan pengguna mobil banking. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan bantuan software SPSS untuk menganalisis uji reliabilitas dan uji validitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat pada loyalitas pengguna.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Kesamaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama terhadap loyalitas dan kepuasan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menjelaskan pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan *Mobile Banking*, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat,

dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.

- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan 200 responden dengan ketentuan pemilihan terhadap pengguna *Mobile Banking* di Kota Palembang dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan partisipan yang menggunakan *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.
- d. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan, sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

9. (Wardhana, 2015)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank-bank terbesar di Indonesia. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independent dan variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah nasabah bank dari delapan bank terbesar di Indonesia dengan jumlah 19,9 juta nasabah sampel sebanyak 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastitas. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank di Indonesia, dimana besar pengaruhnya sebesar 59,29%

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Kesamaan peneliti terdahulu dan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran skala likert

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah pengaruh kualitas layanan *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Indonesia, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile banking* BRI di kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan seluruh nasabah bank dari delapan terbesar di Indonesia.

Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking* BRI di kabupaten Gresik.

- d. Variabel Independen yang digunakan peneliti terdahulu yaitu kualitas layanan *Mobile Banking*, sedangkan peneliti sekarang Variabel Independen yang digunakan adalah keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

10. **Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi (2014)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi niat nasabah Bank BRI untuk menggunakan Kembali *Internet Banking* BRI baik sebagian maupun bersamaan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Independen dan Dependen. Sampel yang digunakan adalah seluruh nasabah BRI di kota Bangkalan yang menggunakan layanan *Internat Banking* BRI. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi (2014) menunjukkan bahwa semua variabel Independen secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Kesamaan peneliti terdahulu dan sekarang yaittu sama-sama menggunakan angket dalam mengumpulkan data.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

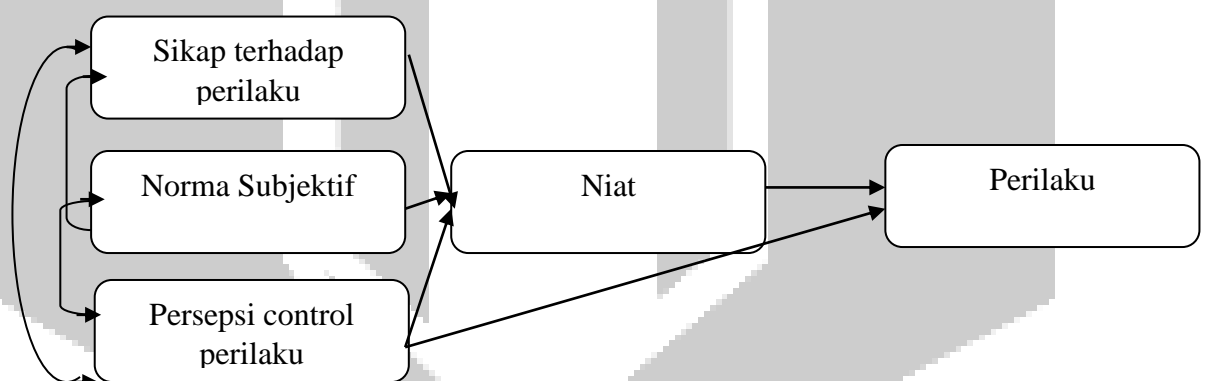
- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menjelaskan pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur, sedangkan peneliti sekarang menjelaskan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking BRI* di Kabupaten Gresik.
- b. Perbedaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu peneliti terdahulu menggunakan variabel independen dan dependen sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen, Dependen serta Intervening.
- c. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan seluruh nasabah BRI di kota Bangkalan yang menggunakan layanan Internet Banking BRI. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan partisipan pengguna *Mobile Banking BRI* di Kabupaten Gresik.
- d. Variabel Independen penelitian terdahulu adalah persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel Independen Keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan.

2.2 Landasan Teori

Sebuah penelitian dianggap relevan jika ditulis dan didukung dengan beberapa teori. Oleh sebab itu, dalam upaya menunjang penelitian ini agar relevan, dibutuhkan beberapa teori yang mendukung temuan baru yang dapat memperkuat teori dan data.

2.2.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory Of planned Behavior (TPB) teori ini memiliki kebenaran terhadap pandangan kepercayaan yang bisa mempengaruhi seseorang agar melakukan tingkah laku yang spesifik. *Theory Of Planned Behavior* menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan tindakan seseorang maupun individu, yang artinya menjelaskan tentang suatu sikap seseorang untuk melakukan tindakan atau tidak melakukan tindakan. Teori perilaku terencana ini bertujuan untuk memperkirakan dan memahami sikap untuk menjelaskan perilaku manusia. Teori ini mengasumsikan bahwa manusia rasional akan menggunakan suatu informasi yang tepat untuk mewujudkan perilaku tersebut, sebelum itu manusia akan memahami dampak apa yang akan diterima setelah mewujudkannya. (Ajzen, 2005). Model hubungan antara sikap norma subjektif, niat dan perilaku berdasarkan teori perilaku terencana menurut (ajzen, 1991)



Sumber : (ajzen, 1991)

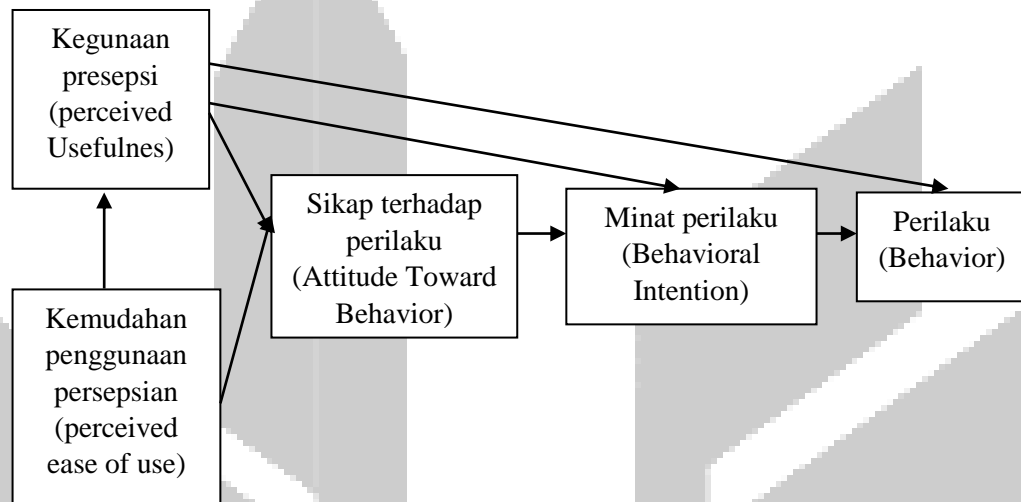
Hubungan antara Teori Perilaku Terencana dengan penelitian ini adalah seseorang akan mengambil tindakan jika orang tersebut sudah mengetahui

dampak apa yang akan ia terima, seperti mereka akan mencari informasi terkait penggunaan *Mobile Banking* apakah mudah digunakan atau tidak, selain itu variabel independen yang digunakan peneliti sekarang yaitu keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan, seseorang akan mencari tahu sebuah informasi terkait 4 variabel independen sebelum menggunakan layanan *Mobile Banking*. Setelah mencari informasi seseorang akan mengambil tindakan apakah akan menggunakan *Mobile Banking* atau tidak, semakin informasi itu memberikan keyakinan informasi yang baik akan mendorong seseorang untuk mengambil keputusan yang tepat sehingga seseorang mendapat kepuasan.

2.2.2 *Thechnology Acceptance Model (TAM)*

Thechnology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh (Davis et al., 1989) yaitu sebuah perilaku yang pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan perilaku pengguna atau kepuasan pelanggan terhadap penggunaan system teknologi informasi. Manfaat TAM termasuk pengukuran yang dapat dijadikan sebagai sifat pengukuran yang sangat baik, keringkasan, dan empiris (Pavlou,2003). TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi.

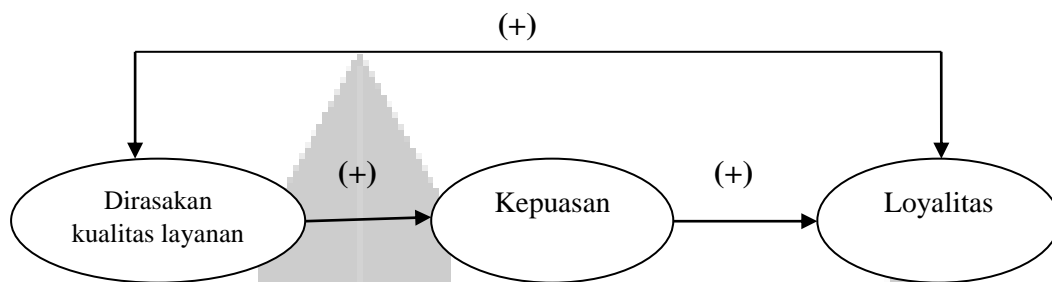
Dalam TAM dikenal dengan 5 (lima) konstruk yang dapat dijelaskan sebagai berikut :



Sumber : (Davis, 1989)

2.2.3 Teori Kepuasan-Loyalitas

Teori kepuasan-loyalitas (Jen et al., 2011) dikembangkan untuk mencari penyebab loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan tertentu, dan sudah diterapkan serta diadaptasi secara luas dan diberbagai bidang. dalam Teori kepuasan-loyalitas pada Gambar dibawah ini, terdapat dua faktor, yaitu kualitas layanan yang telah dirasakan oleh pengguna dan kepuasan secara keseluruhan. Secara spesifik, kualitas yang telah dirasakan serta kepuasan pelanggan secara signifikan telah berperan pada pengembangan dan peningkatan loyalitas, sementara kepuasan adalah hal faktor yang penting dimana sebagian maupun keseluruhan memediasi dampak dari kualitas layanan terhadap loyalitas.



Sumber : (kiran kaur, n.d.)

Loyalitas pelanggan bisa diartikan sebagai bentuk terkuat dari hubungan antara pelanggan dan sebuah perusahaan. Loyalitas ini juga bisa dianggap sebagai hubungan yang menguntungkan atau timbal balik antara pelanggan dan perusahaan.

2.2.4 Persepsi Keamanan

Menurut penelitian (Sulmi et al., 2021) persepsi keamanan merupakan kepercayaan pengguna bahwa informasi mereka tidak akan bocor dan tersebarluaskan, informasi mereka hanya bisa dilihat oleh dirinya sendiri, dan tidak bisa di simpan maupun dimanipulasi orang lain, sehingga dengan begitu akan memunculkan harapan kepercayaan mereka sendiri. Persepsi keamanan ini harus diperhatikan karena saat ini banyak kejadian dimana banyak sekali pembobolan system sehingga system keamanan *Mobile Banking* ini harus di tingkatkan dan benar-benar diperhatikan. Sehingga itu pula bisa mempengaruhi seseorang apakah akan menggunakan layanan *Mobile Banking* atau tidak.

2.2.5 Persepsi Kemudahan

Kemudahan penggunaan bisa dilihat dari sejauh manakah konsumen percaya bahwa tidak ada usaha yang dibutuhkan lagi untuk menggunakan sistem tersebut. Jika sistem sering digunakan maka besar kemungkinan sistem tersebut

sudah terkenal, lebih mudah digunakan dan lebih mudah dijalankan oleh penggunanya, kemanfaatan adalah seberapa besar pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut bisa memudahkannya dalam mengerjakan sesuatu.

2.2.6 Manfaat

Manfaat menggunakan layanan *Mobile Banking* terlihat jelas dari persepsi kemudahan dan kegunaan layanan. Setiap pengguna elektronik sangat mengharapkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu perusahaan perbankan menciptakan produk yang berbasis elektronik yaitu *Mobile Banking*. Berikut merupakan manfaat pengguna *Mobile Banking* bagi nasabah :(Wasilah, 2016)

1. Saat menggunakannya akan merasa nyaman saat berinteraksi dimana saja dan kapan saja.
2. Memiliki kemudahan dalam transaksi seperti ATM
3. Dapat diaplikasikan dengan semua jenis sim Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS
4. Terdapat fitur special, seperti transfer real time ke bank dan ke yang bukan pemegang rekening.

Layanan *Mobile Banking* bermanfaat jika layanannya mudah dipahami dan mudah berinteraksi dengan pengguna. Dengan menggunakan *Mobile Banking* pengguna merasa menghemat waktu dan biaya untuk mendatangi bank secara langsung karena *Mobile Banking* menawarkan pelayanan 24 jam. Nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja dengan jaringan internet, bahkan saat

kantor bank tutup (Widanengsih, 2021). Dari sini seseorang akan menggunakan teknologi ketika dapat memberikan dampak positif dan meningkatkan kinerja. Seseorang akan mengambil keputusan dalam menggunakan *Mobile Banking* jika orang tersebut menganggap bahwa dengan menggunakannya bisa memberikan manfaat bagi pekerjaan dan kinerja mereka.

2.2.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu sikap yang sangat memiliki tingkat keutamaan yang tinggi untuk memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang pertama yaitu pelanggan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai baik tidaknya suatu kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Baik tidaknya suatu kualitas pelayanan tergantung pada kinerja penyedia layanan dalam melengkapi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008)

(Kotler, 2005) definisi pelayanan adalah segala tindakan atau sikap yang diberikan terhadap orang lain, tindakan atau sikap tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Bisa dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Layanan adalah sikap kepada konsumen uoaya untuk memenuhi kepuasan terhadap konsumen. Kotler berkata bahwa sikap tersebut bisa terjadi saat sesudah maupun sebelum transaksi berlangsung. Pada umumnya ada yang mengartikan secara berbeda namun terdapat beberapa definisi dalam upaya penyampaian pada elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas terdiri dari usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas melibatkan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

- c. Kualitas yaitu kondisi yang selalu berubah.

2.2.8 Loyalitas Nasabah

Loyalitas ini menunjukkan tingkat penggunaan yang tinggi untuk menggunakan suatu produk barang maupun jasa, dimana suatu produk tersebut merupakan respon perilaku atau pembelian yang bersifat bias. (Bahar et al., 2009). Untuk bisa mendapatkan nasabah yang loyal maka dari kritik-kritik negative harus segera dicari solusinya dan harus diperhatikan. Hal-hal seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, terutama kepercayaan nasabah harus dijaga karena perusahaan perbankan ini merupakan perusahaan kepercayaan, artinya perusahaan ini bisa tumbuh dan bisa juga hancur tergantung dari faktor kepercayaan itu sendiri.

2.2.9 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler & Keller, L, 2009) kepuasan menggambarkan tingkat perasaan seseorang yang berarti senang atau kecewa, tingkat perasaan tersebut dibandingkan dengan performa atau kualitas dari produk yang lain, apakah telah memenuhi ekspektasi atau belum. Jika performa tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika performa memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi puas. Dan jika performa melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas.

Sementara menurut Tjiptono (2008) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik dan memadai sedangkan "facio" diartikan sebagai melakukan dan membuat, sehingga dapat diartikan sebagai cara untuk memenuhi sesuatu. Disini terdapat beberapa cara untuk

mengukur kepuasan, menurut (Tjiptono dan Chandra 2008:130) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

a. Sistem keluhan dan Saran

Industri akan secara terbuka memberikan peluang bagi para pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran, dengan cara menyediakan formulir, pelanggan dengan bebas dapat menyampaikan keluhan maupun kepuasannya menggunakan formulir tersebut.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri harus mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan. Jika hanya menggunakan tingkat keluhan pelanggan sebagai ukuran kepuasan maka tidak efisien.

c. Pelanggan Bayangan

Industri bisa menyuruh orang lain untuk berpura-pura membeli atau menjadi pelanggan dan bisa melaporkan kelebihan maupun kelemahan yang dialaminya selama menjadi pelanggan di industri sendiri maupun industri pesaing.

d. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri bisa menghubungi pelanggan yang jarang atau tidak membeli lagi di industrinya untuk mengetahui apa penyebabnya. Sedangkan menurut Amir (2005), kepuasan pelanggan itu bisa dilihat sejauh mana manfaat produk produk yang dirasakan oleh pelanggan apakah sudah sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh pelanggan.

2.3 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen

2.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Aprila (2018) mengatakan bahwa persepsi keamanan merupakan persepsi yang dapat memberikan tingkat keyakinan seseorang terhadap keamanan teknologi. Persepsi keamanan juga bisa diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak akan bocor dan tersebar ke orang lain. Sehingga mereka akan sangat yakin untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin dengan tingkat kemamanannya.

Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena semakin tingkat keamanan tinggi maka pengguna akan merasa sangat puas dan yakin untuk menggunakan suatu barang atau jasa tersebut, karena keamanan adalah salah satu pengaruh yang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Hal itu menunjukkan adanya pengaruh positif antara Keamanan terhadap kepuasan nasabah Berdasarkan hasil penelitian Idham Kholid, Soemarso (2018) menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan pelanggan dan kebermanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan E-banking di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

2.3.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Jogiyanto (2009) berkata bahwa persepsi kemudahan pengguna bisa diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap pengguna suatu teknologi akan bebas dari usaha. Bisa dilihat bahwa persepsi kemudahan adalah suatu kepercayaan mengenai pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa

percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan maka dia akan menggunakan.

Kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna karena, jika semakin mudah teknologi atau *Mobile Banking* digunakan, maka nasabah akan merasa puas sehingga pengguna akan terus menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hal itu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kemudahan terhadap loyalitas nasabah kepuasan pengguna. Hasil penelitian Novita Oktavianti (2021) menunjukkan bahwa nasabah merasa mudah dalam menggunakan *Mobile Banking* akan mendapatkan kepuasan loyalitas nasabah dan nasabah yang puas terhadap penggunaan *Mobile Banking* maka akan terus menciptakan loyalitas pada layanan bank tersebut.

2.3.3 Pengaruh Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna

Manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* sangat banyak salah satunya mudah digunakan dan efektif, selain itu penggunaan *Mobile Banking* merupakan pilihan yang tepat karena dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* maka seseorang tidak perlu keluar untuk melakukan transfer, bayar tagihan, beli listrik dan lain-lain asalkan saldo dalam rekening cukup. Manfaat sangat penting dalam penelitian kepuasan karena semakin banyak manfaat yang diperoleh maka pengguna akan merasa puas, sehingga pengguna akan tetap memilih dan menggunakan layanan tersebut dalam waktu yang lama.

Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena, jika pengguna merasa banyak manfaat yang diperoleh tentunya pengguna akan merasa puas dan akan tetap menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hasil dari penelitian Kholid,

Soemarso (2018) menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan pelanggan dan kebermanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan E-banking di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan merupakan sikap yang memiliki tingkat keutamaan yang tinggi untuk memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan. Ada dua faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang pertama yaitu pelanggan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai baik tidaknya suatu kualitas yang ideal begitupun sebaliknya (Tjiptono 2008:59)

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena jika pelanggan merasa pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan akan merasa puas. Hal itu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna. Hasil penelitian Heri Setiawan (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat pada loyalitas pelanggan.

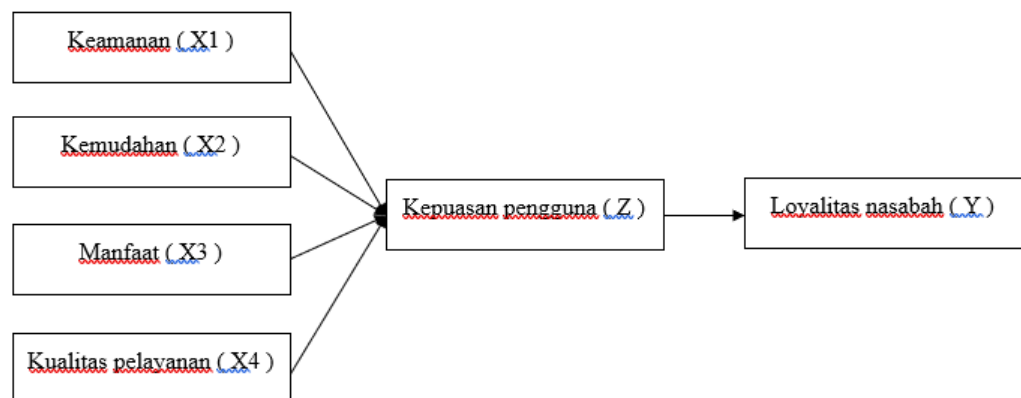
2.3.5 Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Nasabah

Kepuasan pengguna merupakan gambaran tingkat perasaan senang, kecewa oleh seseorang, kepuasan tersebut dibandingkan dengan kualitas dari produk pesaing, apakah sudah memenuhi ekspektasi atau belum. Jika kualitas tersebut belum memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa kurang puas,

namun jika kualitas sudah memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kualitas tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna maka pengguna akan merasa sangat puas. (Kotler & Keller, L, 2009).

Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena ketika nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan tersebut maka nasabah akan terus menggunakan layanan tersebut dengan begitu maka nasabah dikatakan akan loyal terhadap layanan yang telah digunakan sehingga bisa menarik nasabah yang lain untuk menggunakan layanan *mobile banking* BRI. Hal itu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kepuasan pengguna terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian (Hariansyah et al., 2019) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Disini variabel Keamanan, Kemudahan, Manfaat, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Pengguna. Jadi semakin aman, semakin mudah, dan memiliki banyak manfaat serta kualitas pelayanan yang baik maka pengguna akan merasa puas dengan menggunakan *Mobile Banking*, sehingga nasabah tersebut akan menunjukkan loyalitasnya dengan selalu menggunakan layanan *Mobile Banking*.

2.5 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dengan tujuan penelitian, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Manfaat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap melalui kepuasan pengguna.

H5 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah