

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. Nasfi et al (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Haji Miskin. Penelitian ini memiliki 2 variabel yaitu variable Independen dan variabel dependen. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator penelitian *Tangibles* (Tampilan Fisik), *Empathy* (perhatian), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggapan), dan *Assurance* (jaminan), sedangkan **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah. **Sampel** penelitian ini adalah 100 nasabah yang berhubungan dengan BPRS Haji Miskin, dengan **Teknik Pengambilan Sampel** yang dilakukan adalah *accidental sampling*.

Teknik Analisis pada penelitian ini menggunakan model persamaan structural, dan menggunakan Uji Asumsi Klasik. **Hasil Penelitian** pada penelitian ini adalah *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Empathy*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan 100 responden kuesioner

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu 100 responden yang berhubungan dengan BPRS Haji Miskin, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel 100 responden nasabah bank yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking*
2. Indikator variabel independen yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, sedangkan penelitian saat ini indikator variabel independen yang digunakan adalah *Usefulness*, *Ease of Use*, dan *Trust*

2. **Y. A. Dwinurpitasari (2019)**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah KCP Ponorogo. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kualitas layanan dan kualitas produk *Mobile Banking*, sedangkan **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian

ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah KCP Ponorogo yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sembilan puluh tujuh responden dengan **metode pengumpulan sampel** menggunakan *Accidental Sampling*.

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linear sederhana dan analisis regresi linier berganda. **Hasil Penelitian** pada penelitian ini adalah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo, kualitas produk *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo, dan kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini menggunakan sampel yang sama yaitu nasabah bank

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Sembilan Puluh Tujuh responden nasabah bank pengguna *mobile banking*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel seratus responden nasabah bank pengguna *mobile banking*

2. Variabel Independen penelitian terdahulu berbeda dengan variabel independen penelitian saat ini, yaitu penelitian terdahulu menggunakan kualitas layanan dan produk *mobile banking*, sedangkan variabel independen pada penelitian saat ini menggunakan *usefulness*, *ease of use*, dan *trust*
3. Populasi yang digunakan penelitian terdahulu adalah bank BRI Syariah KCP Ponorogo, sedangkan, populasi pada penelitian saat ini adalah Bank di Indonesia yang telah menggunakan layanan *mobile banking*

3. Baiq Hilwiyatul Ahla (2022)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* yang meliputi kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota Depok. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kualitas layanan *mobile banking* dengan indikator penelitiannya adalah kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi, sedangkan **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah . **Sampel** yang digunakan dalam penelitian ini adalah sembilan puluh enam responden, dengan **metode pengumpulan sampel** menggunakan *Purposive Sampling*.

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis dengan uji t, serta analisis koefisien determinasi. **Hasil Penelitian** pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait digital banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank di Indonesia
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian
4. Kedua penelitian ini menggunakan sampel yang sama yaitu bank yang beroperasi di Indonesia

Perbedaan Penelitian:

1. Penelitian Terdahulu menggunakan periode waktu yang berbeda, penelitian terdahulu menggunakan periode 2002 sampai 2011, sedangkan penelitian saat ini menggunakan periode 2020 sampai 2022
2. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Sembilan perusahaan sektor perbankan yang terdaftar di BEI, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel perusahaan perbankan yang telah menggunakan layanan *Mobile*
3. Indikator variabel Independen penelitian terdahulu berbeda dengan indikator variabel independen penelitian saat ini, yaitu penelitian terdahulu menggunakan indikator kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *Usefulness*, *Ease of Use*, dan *Trust*

4. Metode pengambilan sampel penelitian terdahulu menggunakan metode *purposive sampling*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode *accidental sampling*

4. Andika Febrianta (2016)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dari tingkat kualitas jasa elektronik (*e-servqual*) dan kepuasan pelanggan. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kualitas layanan *mobile banking* dengan dimensi *e-serqual* yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance and security, convenience, efficiency, dan easiness to operate*, sedangkan **Variabel Dependen** pada penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *BCA Mobile* di kota Bandung

Sampel yang digunakan adalah 400 responden. Penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* sebagai **metode pengambilan sampel**. **Teknik Analisis** yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif, *Uji Regresi Linear Berganda*, dan penyebaran kuesioner menggunakan media online. **Hasil Penelitian** ini adalah *Reliability, responsiveness, assurance and security* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *convenience, efficiency, dan easiness to operate* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Indikator *easiness to operate* berpengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait digital banking terhadap kepuasan nasabah Bank di Indonesia
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Empat Ratus responden nasabah pengguna *BCA Mobile*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel Seratus responden yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking*
2. Variabel Independen penelitian terdahulu berbeda dengan variabel independen penelitian saat ini, yaitu penelitian terdahulu menggunakan *dimensi e-serqual*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan indikator dalam *mobile banking* yaitu *Usefulness, Ease of Use, dan Trust*
3. Penelitian terdahulu hanya berfokus pada satu bank yaitu bank BCA, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada bank di indonesia

5. Aditya Wardhana (2015)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank terbesar di indonesia. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kualitas layanan *Mobile Banking*. Dengan indikator penelitiannya meliputi kecepatan, keamanan, ketepatan, dan kepercayaan. **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank dari delapan bank terbesar di Indonesia.

Sampel pada penelitian ini adalah Empat Ratus responden nasabah dari delapan bank terbesar di Indonesia, dengan **metode pengambilan sampel** menggunakan metode *accidental sampling*. **Teknik Analisis** yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). **Hasil Penelitian** pada penelitian ini adalah secara parsial dan secara simultan, kualitas layanan *mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah*.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait digital banking terhadap kepuasan nasabah Bank di Indonesia
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini menggunakan populasi yang sama yaitu bank yang beroperasi di Indonesia

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Empat Ratus responden nasabah bank yang menggunakan layana *mobile banking* dari delapan Bank Terbesar di Indonesia, sedangkan penelitian saat ini menggunakan 100 responden nasabah bank di indonesia
2. Penelitian terdahulu menggunakan lokasi pengambilan sampel dari delapan bank terbesar di Indonesia, sedangkan penelitian saat ini menggunakan lokasi pengambilan sampel dari tiga bank terbesar di Indonesia

3. Indikator variabel independen pada penelitian terdahulu menggunakan kecepatan, keamanan, ketepatan, dan kepercayaan, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *Usefulness*, *Ease of Use*, dan *Trust*.

6. Hamzah, Sahril Fajar (2021)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah layanan *mobile banking*. **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah. **Sampel** pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel penelitian sebanyak Sembilan Puluh Enam responden nasabah bank BJB Syariah KCP Padalarang.

Metode pengambilan data menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. **Teknik Analisis** yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji asumsi klasik dan analisis regresi sederhana. **Hasil Penelitian** pada penelitian ini adalah layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini menggunakan lokasi pengambilan sampel yang sama yaitu bank yang beroperasi di Indonesia.

Perbedaan Penelitian:

1. Penelitian terdahulu menggunakan populasi nasabah Bank BJB Syariah KCP Padalarang, sedangkan penelitian saat ini menggunakan populasi nasabah bank di Indonesia
2. Lokasi penelitian terdahulu berada di sekitar padalarang, sedangkan lokasi penelitian saat ini berada di sekitar Surabaya
3. Variabel independen pada penelitian terdahulu menggunakan layanan *mobile banking*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *Usefulness*, *Ease of Use*, dan Trust.

7. R. A. Akob & Sukarno. Z (2022)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN di Makassar. **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kualitas layanan *mobile banking*. **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank BUMN yang meliputi Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, dan Bank Mandiri di Makassar. **Sampel** yang digunakan pada penelitian ini adalah Seratus Dua Puluh nasabah. **Metode Pengambilan data** menggunakan metode *purposive sampling*.

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linear Berganda. **Hasil Penelitian** ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank.
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian
3. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan perangkat SPSS untuk mengolah data penelitian.

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan Penelitian Terdahulu adalah Seratus Dua Puluh nasabah Bank BUMN, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel Seratus nasabah Bank di Indonesia.
2. Lokasi sampel yang digunakan penelitian terdahulu berada di Makassar, Sulawesi Selatan, sedangkan penelitian saat ini lokasi sampel yang digunakan berada di Surabaya
3. Teknik pengambilan sampel pada penelitian terdahulu menggunakan metode *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan metode *accidental sampling*.
4. Variabel independen pada penelitian terdahulu menggunakan kualitas layanan *mobile banking*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *Usefulness, Ease of Use*, dan Trust.

8. Aditiansyah et al (2022)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *trust and service digital banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. **Variabel Dependen**

pada penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas nasabah dengan **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah kepercayaan dan kualitas layanan *mobile banking*.

Sampel pada penelitian ini adalah Seratus nasabah bank yang menggunakan aplikasi *mobile banking*, dengan **Metode Pengambilan data** menggunakan *accidental sampling*. **Teknik Analisis** pada penelitian menggunakan Teknik SEM-PLS. **Hasil Penelitian** ini adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian

Perbedaan Penelitian:

1. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan Teknik SEM-PLS dengan menggunakan software PLS untuk mengolah data, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan Teknik analisis analisis linear berganda dan uji reliabilitas dan uji validitas dengan menggunakan software SPSS

2. Variabel Independen yang digunakan penelitian terdahulu adalah kepercayaan dan kualitas layanan pada mobile banking, sedangkan penelitian saat ini variabel independent yang digunakan adalah *mobile banking* dengan indikator penelitiannya adalah kemudahan, kemanan dan privasi serta keandalan.

9. Hodjat Hamidi (2019)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor *mobile banking* terhadap kepuasan dan interaksi pelanggan. **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah interaksi dan kepuasan pelanggan dengan **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah faktor-faktor *mobile banking* yaitu, *commitment, trust, loyalty, number of visit, profitability, dan involvement*.

Sampel pada penelitian ini adalah Dua Ratus Empat Puluh Tiga nasabah bank, dengan **Metode Pengambilan data** menggunakan metode document analysis, panel. **Teknik Analisis** pada penelitian menggunakan *Conceptual model*. **Hasil Penelitian** ini adalah Bahwa semua variabel yang dibahas dalam model memiliki pengaruh positif terhadap hubungan dan kepuasan pelanggan kecuali kepercayaan.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel penelitian terdahulu berada di Iran sebagai lokasi pengambilan sampel, sedangkan sampel penelitian saat ini berada di Surabaya, Indonesia
2. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu adalah Dua Ratus Empat Puluh Tiga nasabah bank, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel Seratus nasabah bank
3. Variabel Independen yang digunakan penelitian terdahulu adalah *mobile banking* dengan beberapa faktor yang berbeda yaitu faktor *number of visit*, *involvement*, *commitment*, dan *profitability*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan indikator penelitian *Usefulness*, *Ease of Use*, dan *Trust*

10. Yoon Cheolho (2021)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh *online banking* terhadap kepuasan pelanggan di China. **Variabel Dependen** pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator penelitian *ease of use*, *design*, *speed*, *security*, *information content* dan *customer support service*, sedangkan **Variabel Independen** pada penelitian ini adalah *online banking*, Populasi penelitian ini adalah pengguna utama *online banking*, yaitu mahasiswa.

Sampel penelitian ini adalah Tiga Ratus responden pengguna *online banking*, dengan **Metode Pengumpulan data** menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan **Teknik Analisis** model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk memvalidasi model penelitian. PLS-Graph Versi 3.0 digunakan untuk melakukan analisis. PLS menggunakan pendekatan berbasis komponen untuk estimasi, dan menempatkan batasan minimal pada ukuran sampel dan distribusi residual. PLS juga mendukung uji signifikansi gabungan untuk multi-

grup structural. **Hasil Penelitian** ini menunjukkan bahwa *design, speed, security, information content*, dan *customer support service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, tetapi *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan Penelitian:

1. Kedua Penelitian ini membahas terkait digital banking terhadap kepuasan nasabah pengguna digital banking
2. Kedua penelitian ini sama sama menggunakan data primer untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian

Perbedaan Penelitian:

1. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu adalah Tiga ratus pengguna *online banking*, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian saat ini adalah Seratus nasabah bank pengguna *mobile banking*
2. Lokasi pengambilan sampel pada penelitian terdahulu berada di negara China, sedangkan lokasi pengambilan sampel pada penelitian saat ini adalah di Indonesia
3. Variabel independen pada penelitian terdahulu menggunakan *online anking*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *Usefulness, Ease of Use*, dan Trust.

11. Gangsar Prawiramulia (2014)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas mandiri *mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014.

Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Mandiri.

Variabel Independen pada penelitian ini adalah kualitas *mobile banking*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna Mandiri *Mobile* pada Bank Mandiri di kota Bandung. **Sampel** yang digunakan pada penelitian ini adalah Tiga Ratus Delapan Puluh Lima nasabah. **Metode Pengambilan data** menggunakan metode Bernoulli.

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis Regresi Linear Berganda. **Hasil Penelitian** ini menunjukkan bahwa kualitas Mandiri *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri *Mobile* di kota Bandung.

TABEL 2.1
MATRIKS PENELITIAN

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Nasfi et all (2020)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH	Variabel Independen terdiri dari Kepuasan Pelayanan, dan Variabel Dependen adalah Kepuasan Nasabah	Seratus nasabah BPRS Haji Miskin	Uji model persamaan structural, dan Uji Asumsi Klasik	<i>tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, <i>Emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, <i>Reliability</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, <i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
						kepuasan nasabah, <i>Assurance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Y. Anda Dwinurpitasari (2019)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK <i>MOBILE BANKING</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP PONOROGO	Variabel Independen terdiri dari kualitas layanan dan kualitas produk <i>mobile banking</i> , dan Variabel Dependen adalah kepuasan nasabah	Sembilan Puluh Tujuh nasabah bank BRI Syariah KCP Ponorogo	Uji Regresi Linear sederhana dan analisis regresi linier berganda	kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo, kualitas produk <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo, dan kualitas layanan dan kualitas produk <i>mobile banking</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.
3	Baiq Hilwiyatul Ahla (2022)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI	Variabel Independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan <i>mobile banking</i> dengan indikator penelitiannya	Sembilan puluh enam responden nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.	Uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis dengan uji t, serta analisis	kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		KOTA DEPOK	adalah kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi, sedangkan Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia		koefisien determinasi	
4	Andika Febrianta (2016)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KOTA BANDUNG	Variabel Independen adalah kualitas layanan <i>mobile banking</i> dengan indikator penelitian meliputi <i>Reliability, responsiveness, assurance and security, convenience, efficiency, dan easiness to operate</i> , dan Variabel Dependen adalah Kepuasan nasabah bank BCA	Empat ratus responden nasabah pengguna <i>BCA Mobile</i>	Teknik Analisis Deskriptif, dan Analisis linier berganda	<i>Reliability, responsiveness, assurance and security</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan <i>convenience, efficiency, dan easiness to operate</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Indikator <i>easiness to operate</i> berpengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah
5	Aditya Wardhana (2015)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN	Variabel Independen pada penelitian	Empat Ratus responden nasabah dari	Teknik analisis yang digunakan	secara parsial dan secara simultan, kualitas layanan

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK	ini adalah kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> . Dengan indikator penelitiannya meliputi kecepatan, keamanan, ketepatan, dan kepercayaan. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank dari delapan bank terbesar di Indonesia	delapan bank terbesar di Indonesia.	dalam penelitian ini adalah <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .	<i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Hamzah, Sahril Fajar (2021)	PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB SYARIAH KCP PADALARANG.	Variabel Independen pada penelitian ini adalah layanan <i>mobile banking</i> . Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah.	Sembilan Puluh Enam responden nasabah bank BJB Syariah KCP Padalarang.	Uji asumsi klasik dan analisis regresi sederhana	layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7	R. A. Akob & Sukarno. Z (2022)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING	Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kualitas layanan <i>mobile</i>	Seratus Dua Puluh nasabah bank BUMN	Uji Regresi Linear Berganda	bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif dan

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BUMN DI MAKASSAR.	<i>banking</i> . Variabel Independen pada penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN.			signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.
8	Muhamad Fian Aditiansyah et al (2022)	DIGITALIZATION OF BANKING SERVICE: THE EFFECT OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF BANK CUSTOMERS IN USING MOBILE BANKING	Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas nasabah dengan Variabel Independen pada penelitian ini adalah kepercayaan dan kualitas layanan <i>mobile banking</i> .	Seratus nasabah bank yang menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	Teknik SEM-PLS.	Bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
						pelanggan, dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
9	Hodjat Hamidi (2019)	PENGARUH FAKTOR-FAKTOR <i>MOBILE BANKING</i> TERHADAP KEPUASAN DAN INTERAKSI PELANGGAN.	Variabel Dependen pada penelitian ini adalah interaksi dan kepuasan pelanggan, sedangkan Variabel Independen pada penelitian ini adalah faktor-faktor <i>mobile banking</i> yaitu, <i>commitment, trust, loyalty, number of visit, profitability, dan involvement.</i>	Dua Ratus Empat Puluh Tiga nasabah bank	<i>Conceptual model.</i>	Bahwa <i>commitment, loyalty, number of visit, profitability, dan involvement.</i> memiliki pengaruh positif terhadap hubungan dan kepuasan pelanggan kecuali <i>trust</i> (kepercayaan).
10	Yoon Cheolho (2021)	PENGARUH <i>ONLINE BANKING</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CHINA.	Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator	Tiga Ratus responden pengguna <i>online banking</i>	model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk memvalidasi model	bahwa <i>design, speed, security, information content, dan customer support service</i> berpengaruh signifikan

No	Nama & Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
			<p>penelitian <i>ease of use, design, speed, security, information content</i> dan <i>customer support service</i>, sedangkan Variabel Independen pada penelitian ini adalah <i>online banking</i>,</p>		<p>penelitian. PLS-Graph Versi 3.0 digunakan untuk melakukan analisis. PLS menggunakan pendekatan berbasis komponen untuk estimasi, dan menempatkan batasan minimal pada ukuran sampel dan distribusi residual. PLS juga mendukung uji signifikansi gabungan untuk multi-grup structural.</p>	<p>terhadap kepuasan nasabah, tetapi <i>ease of use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>
11	Gangsar Prawiramulia (2014)	<p>PENGARUH KUALITAS MANDIRI <i>MOBILE</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2014</p>	<p>Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah Bank Mandiri, sedangkan Variabel Independen pada penelitian ini adalah Kualitas Mobile Banking</p>	<p>Tiga Ratus Delapan Puluh Lima Responden</p>	<p>Statistik Deskriptif dan analisis regresi linear berganda</p>	<p>bahwa kualitas Mandiri Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di kota Bandung</p>

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi, sering disebut TAM dikemukakan oleh Davis (1986), TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoning Act*), dikembangkan sebelumnya oleh Fishbein dan sebelumnya Ajze (1975, 1980). TRA adalah teori yang menjelaskan perilaku dilakukan karena orang tersebut mempunyai kehendak atau tujuan terlibat dalam kegiatan terkait yang dinikmati sendiri. TAM menggambarkan hubungan sebab akibat antar keyakinan (manfaat dan kemudahan sistem informasi penggunaannya) dan perilaku sistem, persyaratan dan pengguna Informasi. Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan dan mengevaluasi Otorisasi pengguna sistem informasi.

Teori TAM menggunakan TRA sebagai dasar agar dapat mengetahui hubungan antar persepsi kegunaan dan kemudahan terhadap minat penggunaan TI (Teknologi Informasi). TAM sendiri adalah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi tersebut akan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan TI tersebut

Tingkat penerimaan penggunaan TI pada model TAM ditentukan dengan lima hal, yaitu persepsi kemudahan (*Perceived usefulness*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*),

perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*).

1. *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai pandangan subjektif seseorang terhadap kemampuan aplikasi, sistem, atau teknologi tertentu untuk meningkatkan kinerjanya dan memengaruhi kinerja tugas atau pekerjaan di masa depan. Jika pengguna percaya bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat dan membantu mereka mencapai tujuan mereka dengan lebih baik, mereka akan lebih cenderung untuk menerima dan menggunakannya.

2. *Perceived Ease of Use*

Perceived Ease of Use didefinisikan sebagai ukuran yang diyakini seseorang bahwa menggunakan teknologi itu mudah. Kemudahan penggunaan yang dirasakan, didasarkan pada seberapa mudah calon pengguna mengharapkan sistem baru untuk digunakan. Jika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan, kemungkinan besar mereka akan lebih cenderung untuk menerima dan mengadopsinya.

3. *Perceived Trust*

Perceived Trust didefinisikan sebagai kesimpulan pengguna dari semua hal yang pengguna ketahui tentang objek, karakteristik dan manfaatnya.

Objek yang dimaksud adalah produk, orang, perusahaan, dan sesuatu yang diyakini dan dimiliki seseorang. Jika pengguna merasa percaya atau yakin terhadap produk, hal itu akan mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi, serta mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu tujuan TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor penentu penerimaan teknologi berbasis data secara umum dan menggambarkan perilaku dan populasi pengguna pengguna akhir (*end users*) teknologi informasi dengan variabilitas yang cukup untuk mengetahui pengaruh factor eksternal pada landasan psikologis.

2.2.2. Teori Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet, yang mana memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu enaga untuk pergi ke bank atau bias disebut transaksi perbankan secara online. Hutabarat (2010), *Mobile Banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti smartphone atau tablet dengan penyediaan fasilitas yang hamper sama banyaknya dengan ATM.

Nicoletti (2017) bahwa Mobile Banking atau yang sering disebut m-banking merupakan fasilitas layanan perbankan untuk melakukan transaksi yang dilakukan melalui perangkat mobile. *Mobile Banking* atau yang lebih dikenal *m-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan

perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti smartphone, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone

Menurut dua penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online. Contoh transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui mobile banking antara lain pengecekan saldo rekening, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian produk perbankan lainnya.

2.2.3. Teori Kepuasan Pelanggan

Hubungan dengan pelanggan sangat perlu dilakukan oleh perusahaan agar pelanggan tidak beralih pada perusahaan competitor. Kepuasan pelanggan adalah sebuah tolak ukur bagi perusahaan untuk menilai loyalitas pelanggan terhadap produk karena kinerja perusahaan sesuai yang diharapkan. Perusahaan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas produk serta layanan dan dengan cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan atas produk dan pelayanan yang diberikan (Triana, 2017). Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Keller (2012) adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (Hasil) terhadap harapan mereka.

Dari dua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting dalam menunjang pengembangan produk *Mobile Banking*, karena dengan puasnya pelanggan dengan produk dan layanan yang diberikan oleh *mobile banking*, perusahaan membuat pelanggan atau nasabah tersebut menjadi loyal dan mempercayai perusahaan, sedangkan dari sisi perusahaan khususnya perbankan hal tersebut dapat mempengaruhi nilai sosial bank melalui meningkatnya nasabah dan meningkatnya transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah bank tersebut.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan nasabah

Menurut Winayu (2013) persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free effort*). Monisa (2012) menjelaskan *perceived ease of use* adalah tingkatan seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi hanya memerlukan sedikit usaha.

Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dimana kemudahan dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan juga membantu

penggunanya membuat keputusan mau menggunakan produk tersebut atau tidak. Menurut Widiyanto dan Prasilowati (2015) *Perceived Ease Of Use* bisa berbentuk kemudahan dalam melakukan transaksi. Persepsi kemudahan transaksi tersebut dapat berupa prosedur yang sederhana.

2.3.2. Pengaruh *Perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah

Menurut Devina (2016), Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Wang & Li (2016) menjelaskan bahwa nasabah dapat merasakan *perceived usefulness* ketika teknologi yang diadopsi dapat digunakan dimana saja dan kapanpun. Dapat disimpulkan bahwa *Perceived usefulness* adalah keadaan dimana nasabah mendapatkan keuntungan atau kemanfaatan saat menggunakan produk Mbanking.

2.3.3. Pengaruh *Trust* terhadap kepuasan nasabah

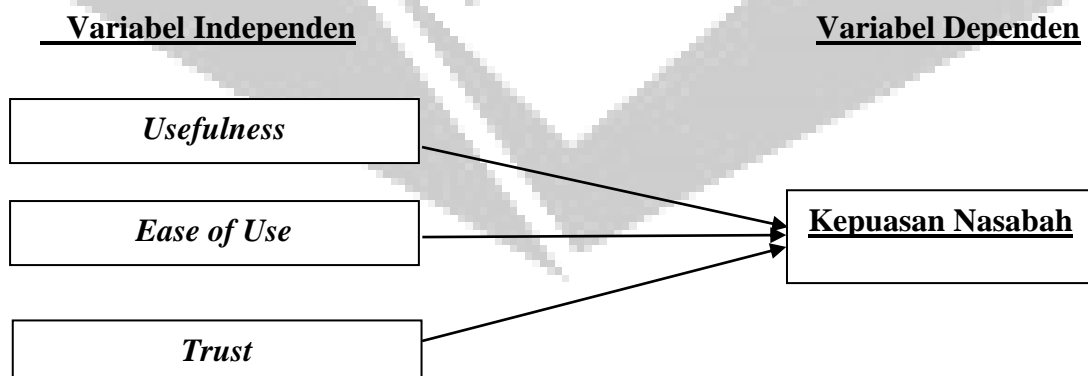
Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) mendefinisikan kepercayaan nasabah sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh nasabah tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya. Kepercayaan nasabah didefinisikan

sebagai suatu harapan bahwa penyedia *mobile banking* bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam memasarkan produk dan layanan perusahaan, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran dalam mencapai tujuannya. Agar dapat memuaskan konsumen maka perusahaan harus memiliki produk dan layanan yang sesuai dengan keinginan/kebutuhan pelanggan atau nasabah serta terus berinovasi agar dapat memenuhi harapan pelanggan atau nasabah, hal tersebut adalah kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, yang mana hal itu membuat pelanggan atau nasabah semakin loyal dan totalitas dalam menggunakan produk serta layanan dari perusahaan tersebut.

Mobile Banking merupakan produk perbankan yang menggunakan teknologi mobile atau perangkat seluler seperti smartphone atau tables untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk dan jasa, serta cek saldo. Menurut Hutabarat (2010), *Mobile Banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hamper sama dengan ATM hanya saja berbeda dalam fitur pengambilan uang secara tunai.



2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H2 : *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H3 : *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah