

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama, melainkan sebelumnya terdapat penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti dengan meneliti mengenai kualitas dan keamanan. Penelitian ini didasari tiga penelitian sebelumnya, sebagai berikut:

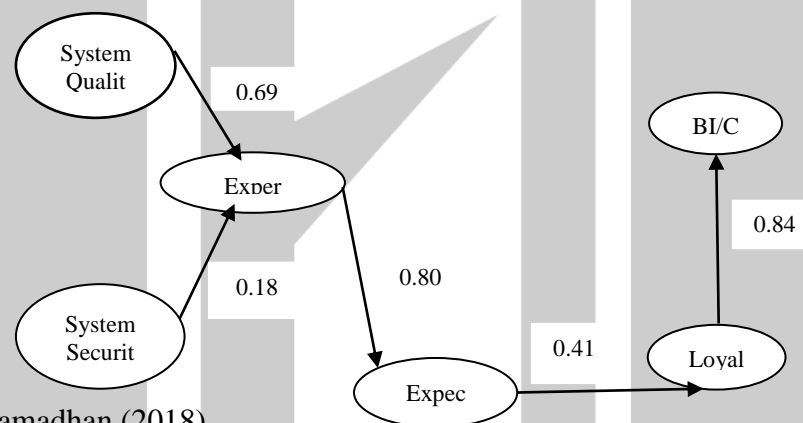
##### 2.1.1. Reem Ramadhan dan Jawdat Aita (2018)

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Reem Ramadhan dan Jawdat Aita dengan judul "A Model of Mobile Payment Usage Among Arab Consumers". Tujuan peneliti ini yaitu, untuk meninjau adanya hubungan antar variabel kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas berpengaruh terhadap niat menggunakan pembayaran seluler. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner sebanyak 305, responden yang digunakan merupakan pengguna pembayaran seluler di Arab.

Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu, kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas, niat untuk menggunakan. Hasil dari penelitian Reem Ramadhan dan Jawdat Aita menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan.

Persamaan penelitian Reem Ramadhan & Jawdat Aita dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terdapatnya persamaan variabel yang digunakan variabel kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas, niat menggunakan. Serta pengumpulan data yang menggunakan data kuesioner dilakukan pada peneliti terdahulu dan peneliti yang akan dilakukan.

Perbedaan peneliti Reem Ramadhan dan Jawdat Aita dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu, lokasi pengumpulan data yang dilakukan peneliti terdahulu berada di Arab, sedangkan lokasi yang dilakukan pada peneliti yang akan dilakukan yaitu berada di Indonesia. Kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:



Sumber: Ramadhan (2018)

Gambar 2. 1

#### KERANGKA PEMIKIRAN RAMADHAN (2018)

##### 2.1.2. Samaan Al-Msallam (2015)

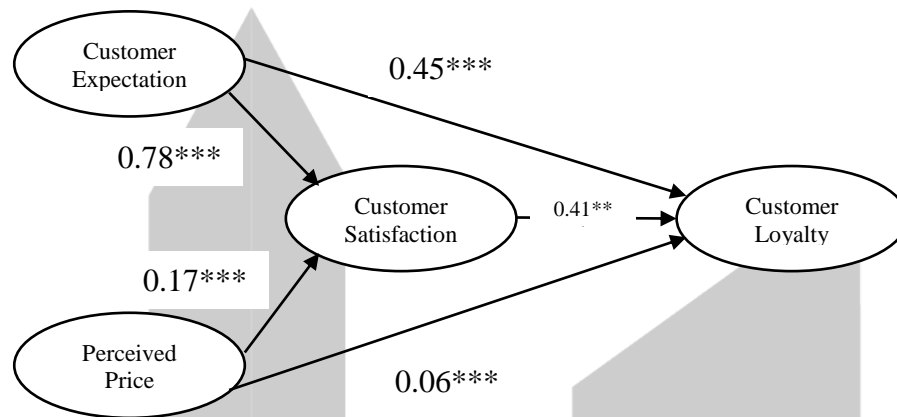
Penelitian terdahulu ini telah dilakukan oleh Samaan Al-Msallam dengan judul “*The relationship between customer satisfaction and customer loyalty in the banking sector in Syria*”. Tujuan pada penelitian ini yaitu, menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap layanan perbankan di Syria. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data

melalui kuesioner sebanyak 401, responden yang diambil merupakan nasabah bank yang ada di Syria.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu ekspektasi konsumen, persepsi harga, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, sementara kepuasan juga ditemukan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Persamaan penelitian Samaan Al-Msallam dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu, terdapat persamaan dalam meneliti pengaruh ekspektasi terhadap loyalitas, serta terdapat kesamaan variabel yaitu, ekspektasi dan loyalitas. Serta pengumpulan data yang menggunakan data kuesioner dilakukan pada peneliti terdahulu dan peneliti yang akan dilakukan.

Perbedaan peneliti Samaan Al-Msallam dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu perbedaan dalam penggunaan variabel, dimana peneliti yang akan dilakukan tidak menggunakan variabel persepsi harga, kepuasan. Lokasi pengumpulan data yang dilakukan peneliti terdahulu berada di Syria, sedangkan lokasi yang dilakukan pada peneliti yang akan dilakukan yaitu berada di Indonesia. Kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut ini:



Sumber : Al-Msallam (2015)

Gambar 2. 2

#### KERANGKA PEMIKIRAN AL-MSALLAM (2015)

#### 2.1.3. Qihua Liu, Fuguo Zhang, Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin (2018)

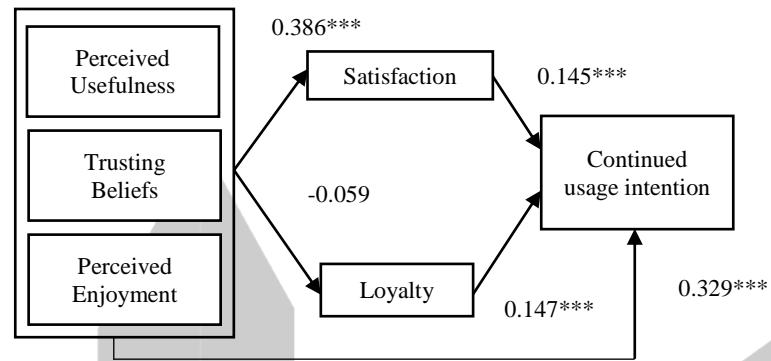
Penelitian terdahulu ini telah dilakukan oleh Qihua Liu, Fuguo Zhang, Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin dengan judul “*An empirical study on factors affecting continuance intention of using Yu’e Bao*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan aplikasi investasi *Yu’e Bao*. Total responden untuk penelitian ini sebanyak 339, responden yang diambil merupakan pengguna aplikasi *Yu’e Bao* di China. Data yang diambil dari penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu, persepsi keuangan, kepercayaan, persepsi kesenangan, kepuasan, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan. Hasil yang diperoleh dari penelitian Qihua Liu, Fuguo Zhang,

Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kesenangan, kepuasan dan loyalitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan untuk terus menggunakan Yu'e Bao. Persepsi kegunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, sementara kepercayaan memiliki pengaruh negatif terhadap loyalitas.

Persamaan penelitian Qihua Liu, Fuguo Zhang, Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu adanya persamaan meneliti mengenai pengaruh antara loyalitas terhadap keinginan untuk terus menggunakan. Serta pengumpulan data yang menggunakan data kuesioner dilakukan pada peneliti terdahulu dan peneliti yang akan dilakukan.

Perbedaan peneliti Qihua Liu, Fuguo Zhang, Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu, peneliti yang akan dilakukan tidak menggunakan variabel persepsi kegunaan, kepercayaan, persepsi kesenangan, kepuasan. Lokasi pengumpulan data yang dilakukan peneliti terdahulu berada di China, sedangkan lokasi yang dilakukan pada peneliti yang akan dilakukan yaitu berada di Indonesia. Kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini:



Sumber : Liu (2018)

Gambar 2. 3

KERANGKA PEMIKIRAN LIU (2018)

Tabel 2. 1

## PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU DAN SEKARANG

| <b>Peneliti</b>         | Reem Ramadhan dan Jawdat Aita (2018)                          | Samaan Al-Msallam (2015)  | Qihua Liu, Fuguo Zhang, Mingsong Mao, Bingyu Xue, Zhifang Lin (2018)            | Devy Fatmawati (2021)  |
|-------------------------|---|---|---|--|
| <b>Judul</b>            | <i>A Model of Mobile Payment Usage Among Arab Consumers</i>   | <i>The relationship between customer satisfaction and customer loyalty in the banking sector in Syria</i> | <i>Customer Usage Intention of Mobile Commerce In India: an Empirical Study</i> | Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan Terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas, Keinginan untuk Terus Menggunakan ShopeePay |
| <b>Variabel Bebas</b>   | <i>Sistem Quality, Sistem Security</i>                        | <i>Customer expectation, perceived risk, customer satisfaction</i>  | <i>Perceived usefulness, trusting beliefs, perceived enjoyment</i>              | Kualitas Sistem, Sistem Keamanan   |
| <b>Variabel Terikat</b> | <i>Experience, Expectation, Loyalty, Behavioral Intention</i> | <i>Customer loyalty</i>   | <i>Satisfaction, loyalty, continued usage intention</i>                         | Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas, Keinginan untuk Terus Menggunakan   |
| <b>Objek Penelitian</b> | <i>Mobile Payment</i>   | <i>Mobile Banking</i>   | <i>Investmen Application Yu'e Bao</i>   | <i>Mobile Payment ShopeePay</i>  |
| <b>Populasi</b>         | Pengguna mobile payment                                       | Nasabah bank  | Pengguna aplikasi Yu'e Bao  | Pengguna ShopeePay   |
| <b>Jumlah Responden</b> | 305 Responden   | 401 Responden   | 339 Responden   | 172 Responden  |
| <b>Lokasi</b>           | Arab  | Syria   | China   | Jawa Timur, Indonesia  |
| <b>Instrumen</b>        | Kuesioner   | Kuesioner   | Kuesioner   | Kuesioner  |

| Teknik Analisis         | <i>Structural Equatuon Modelling (SEM)</i>   | <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>  | <i>SEM-AMOS</i>   | <i>SEM-Partial Least Square (PLS)</i>  |
|-------------------------|--|---|---|--|
| <b>Hasil Penelitian</b> | Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan, Pengalaman Pengguna, Ekspektasi, Loyalitas Pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap Niat Pembelian dengan menggunakan <i>mobile payment</i> . | Ekspektasi konsumen, persepsi harga, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas. | Persepsi kegunaan, , persepsi kesenangan, loyalitas berpengaruh positif terhadap keinginan untuk terus menggunakan, sementara kepercayaan berpengaruh negatif terhadap loyalitas. | Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman, Sistem Keamanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman, Pengalaman memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Ekspektasi, Ekspektasi memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas, Loyalitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan. |

Sumber : Ramadhan (2018), Msallam (2015), Liu (2018)



## **2.2 Landasan Teori**

Pada landasan teori ini akan dijelaskan berbagai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan digunakan sebagai landasan penyusunan hipotesis serta analisisnya. Pada penelitian terdapat variabel yang akan digunakan yakni kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas, keinginan untuk terus menggunakan,.

### **2.2.1 Kualitas Sistem**

Definisi kualitas sistem yaitu bagaimana pembayaran seluler memberikan sistem yang terbaik pada aplikasi guna membantu kebutuhan pengguna pembayaran seluler (Huang, 2015; Martins et al, 2019). Kualitas sistem mengacu sistem pada pembayaran seluler yang terjamin, yang diberikan oleh perusahaan pembayaran seluler untuk pengguna dalam memuaskan keinginan penggunanya (Aldholay et al, 2018).

Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa menjadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsif dari layanan yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna (Cabanillas et al, 2014).

Kualitas sistem dikaitkan dengan pelayanan sistem yang terbaik diberikan oleh perusahaan pembayaran seluler seperti mudahnya saat penggunaan atau cepat dalam melakukan transaksi pengguna (Wang et al, 2016). Kualitas sistem yang baik dilihat dari kesesuaian dengan harapan pengguna, kegunaan yang dirasakan

oleh pengguna sesuai hingga kemudahan dalam penggunaan aplikasi pembayaran seluler (Cheng, 2014).

Menurut Chen (2015) menyatakan bahwa dengan adanya kualitas sistem yang baik dapat berpengaruh positif bagi pengguna terhadap aplikasi pembayaran seluler. Kualitas sistem didasarkan pada disediakan layanan sistem yang terbaik dari perusahaan aplikasi pembayaran seluler bagi pengguna agar pengguna mendapatkan apa yang diinginkan dan sesuai kebutuhan (Aldholay et al, 2018).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai kualitas sistem sebagai berikut:

- a. Penggunaan transaksi secara efisien, artinya responden merasa mobile payment memberikan layanan yang cepat dan sesuai kebutuhan pengguna.
- b. Kemudahan pengoperasian aplikasi, artinya responden merasa mobile payment aplikasi yang mudah dioperasikan.
- c. Penggunaan aplikasi yang mudah dimengerti, artinya responden merasa penggunaan mobile payment jelas dan mudah dimengerti.
- d. Fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, artinya responden merasa mobile payment menyediakan fitur sesuai kebutuhan.

### **2.2.2 Sistem Keamanan**

Definisi sistem keamanan yaitu menggambarkan perlindungan yang dilakukan pembayaran seluler untuk memastikan keamanan jaringan, atau gangguan yang terjadi pada pembayaran seluler. Keamanan, kepercayaan, serta keefisiensinya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna (Singh, 2014). Menurut Ramadhan

(2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler.

Keamanan yaitu merupakan kunci dalam menentukan sikap pengguna yang berkelanjutan pada pembayaran seluler (Hsiao, 2019). Sistem keamanan dalam dalam pembayaran seluler, mengacu pada persepsi pengguna tentang keamanan pembayaran seluler hingga mekanisme penyimpanan informasi yang tersimpan (Ramadhan, 2018).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai Sistem Keamanan, sebagai berikut:

- a. Kemampuan menjaga data pribadi, artinya responden merasa mobile payment memiliki kemampuan untuk menjaga data pribadi pengguna
- b. Perlindungan privacy, artinya responden merasa mobile payment memiliki kemampuan untuk melindungi privacy penggunanya
- c. Keamanan bertransaksi, artinya responden merasa mobile payment aman dalam melakukan transaksi
- d. Fitur keamanan yang cukup, artinya responden merasa mobile payment memiliki fitur keamanan yang cukup untuk menjamin transaksi keuangan pengguna

### **2.2.3 Pengalaman**

Definisi pengalaman yaitu keputusan untuk menggunakan pembayaran seluler yang berkelanjutan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam pembayaran seluler yang sejenis. Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa

keputusan untuk menggunakan pembayaran seluler yang berkelanjutan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam pembayaran seluler yang sejenis. Pengguna pembayaran seluler yang berpengalaman lebih mungkin untuk terus menggunakan teknologi tersebut jika dibandingkan dengan pengguna yang tidak lama menggunakan pembayaran seluler (Ramadhan, 2018).

Pengguna yang berpengalaman menggunakan pembayaran seluler mempunyai kepercayaan yang tinggi dalam menggunakan aplikasi tersebut (Ramadhan, 2018). Pengetahuan yang dimiliki pengguna dari waktu ke waktu menghasilkan pengalaman dalam suatu teknologi yang akan mengarah pada penilaian yang lebih baik atau lebih buruk terhadap pembayaran seluler (Ramadhan, 2018).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai Pengalaman sebagai berikut:

- a. Efektif, artinya responden merasa saat melakukan transaksi keuangan menggunakan mobile payment lebih efektif dibandingkan layanan pembayaran seluler yang lain.
- b. Meningkatkan produktivitas, artinya responden merasa ketika sering melakukan transaksi keuangan menggunakan mobile payment dapat meningkatkan produktivitas.
- c. Pengalaman meningkat, artinya responden merasa semakin sering melakukan transaksi dengan mobile payment akan membuat lebih berpengalaman.

- d. Mahir menggunakan, artinya responden merasa ketika sering melakukan transaksi keuangan dengan mobile payment akan membuat lebih mahir menggunakannya.

#### **2.2.6. Ekspektasi**

Definisi ekspektasi yakni harapan atau keinginan dari pengguna terhadap pembayaran seluler untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna yang nantinya dapat menjadikan pengalaman yang baik bagi pengguna aplikasi tersebut. Pengalaman menganggap suatu pelayanan pada pembayaran seluler dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan didasarkan pada ekspektasi kinerja dan pelayanannya agar dapat diterima oleh pengguna (Ramadhan, 2018). Pengalaman pengguna dapat dijadikan sebagai Ekspektasi penggunaan terhadap pembayaran seluler (Ramadhan, 2018).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai Ekspektasi sebagai berikut:

- a. Fungsi yang diberikan lebih baik dari apa yang diharapkan, artinya responden merasa mobile payment memberikan fungsi yang lebih baik dari yang diharapkan pengguna.
- b. Layanan pembayaran seluler sesuai harapan, artinya responden merasa mobile payment memberikan layanan yang sesuai harapan pengguna.
- c. Pengalaman secara keseluruhan memuaskan, artinya responden merasa keseluruhan pengalaman melakukan transaksi keuangan dengan mobile payment memuaskan.

### 2.2.5 Loyalitas

Definisi loyalitas yaitu .Pengguna merasakan keinginan dan kebutuhan yang terpenuhi didasari dari beberapa penggunaan layanan jasa tertentu yang menurut mereka baik dalam pelayanannya, sehingga menimbulkan perilaku loyal terhadap pembayaran seluler (Zhou 2013). Ekspektasi dari pengguna terhadap pembayaran seluler akan membuat keputusan penggunaan yang berkelanjutan dan sikap yang loyal terhadap aplikasi pembayaran seluler tersebut (Siddiqi, 2011).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai Loyalitas sebagai berikut:

- a. Pilihan utama dalam transaksi, artinya menjadikan mobile payment sebagai pilihan utama pengguna dalam transaksi menggunakan pembayaran seluler.
- b. Setia, artinya akan terus menggunakan mobile payment sebagai alat pembayaran seluler.
- c. Kesiediaan untuk membayar lebih, artinya responden bersedia membayar lebih untuk menggunakan transaksi dengan mobile payment meskipun layanan serupa menawarkan biaya yang lebih murah.
- d. Menyampaikan hal positif, artinya akan menyampaikan hal positif yang berkaitan dengan mobile payment
- e. Berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain, artinya responden berkeinginan untuk merekomendasikan penggunaan mobile payment pada orang lain.

### 2.2.6. Keinginan untuk Terus Menggunakan

Definisi keinginan untuk terus menggunakan yaitu pengguna merasa puas dan terpenuhi keinginan hingga kebutuhannya terhadap yang diberikan oleh pembayaran seluler. Niat terdiri dari minat pelanggan dan kemungkinan adanya niat untuk melakukan penggunaan ulang apabila pengguna merasa puas dengan layanan jasa tersebut (Kim & Enju, 2012). Niat menggunakan menggambarkan pelanggan berniat atau siap untuk menggunakan layanan jasa tertentu, sehingga niat menggunakan akan meningkatkan keinginan untuk melakukan penggunaan pembayaran seluler (Wua et al, 2011).

Adapun indikator yang digunakan dari Ramadhan (2018), mengenai Keinginan untuk Terus Menggunakan sebagai berikut:

- a. Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menghentikan penggunaan, artinya responden merasa ingin terus menggunakan layanan mobile payment dibandingkan menghentikan penggunaan.
- b. Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menggunakan layanan pembayaran seluler lainnya, artinya responden berkeinginan untuk terus menggunakan layanan dari mobile payment dibanding menggunakan layanan pembayaran seluler yang lain.
- c. Keinginan untuk meningkatkan penggunaan transaksi di masa mendatang, artinya responden berkeinginan untuk meningkatkan penggunaan transaksi keuangan yang dilakukan dimasa mendatang dengan menggunakan mobile payment

- d. Keinginan untuk melanjutkan penggunaan di masa mendatang, artinya responden berkeinginan untuk terus menggunakan mobile payment sebagai pembayaran seluler pilihan mereka di masa mendatang.

### **2.3 Hubungan Antar Variabel**

Pada sub bab ini menjelaskan mengenai hubungan antar variabel pada penelitian ini yaitu variabel kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan.

#### **2.3.1. Hubungan antara Kualitas Sistem dengan Pengalaman**

Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa dijadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan mengoperasikan aplikasi, responsif dari layanan yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna (Cabanillas et al, 2014).

Kualitas sistem sering digambarkan ketika aplikasi yang digunakan sesuai dengan ekspektasi pengguna karena jika pengguna menemukan pembayaran seluler yang dapat diandalkan terhadap kebutuhan, pengguna akan beranggapan pembayaran seluler ini bisa dipercaya sehingga menciptakan pengalaman yang baik (Liébana-Cabanillas *et al*, 2019). Ramadhan (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem secara positif mempengaruhi pengalaman pengguna.

Kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsif dari layanan yang diberikan sehingga memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dan menghasilkan pengalaman yang baik terhadap pembayaran seluler



(Cabanillas *et al*, 2014). Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap pengalaman pengguna pembayaran seluler.

Kualitas sistem yang baik, akan meningkatkan keinginan pengguna dan layanan yang dirasakan oleh pengguna sehingga menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna pembayaran seluler (Huang, 2015). Ramadhan (2018) menyimpulkan bahwa, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap pengalaman pengguna pembayaran seluler.

### **2.3.2. Hubungan antara Sistem Keamanan dengan Pengalaman**

Sistem keamanan yaitu menggambarkan perlindungan yang dilakukan aplikasi pembayaran seluler untuk memastikan keamanan jaringan, atau gangguan yang terjadi pada pembayaran seluler kepada kepuasan pengguna sehingga dapat memicu pengguna memiliki pengalaman yang baik terhadap aplikasi tersebut.. Keamanan, kepercayaan, serta keefisiensinya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna dikarenakan menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler (Singh, 2014).

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler.

### **2.3.3. Hubungan antara Pengalaman dengan Ekspektasi**

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa pengguna pembayaran seluler yang berpengalaman lebih mungkin untuk terus menggunakan teknologi

tersebut jika dibandingkan dengan menghentikan penggunaan pembayaran seluler dikarenakan dari pengalaman yang positif tercipta adanya ekspektasi hingga keinginan dari pengguna yang sudah terpenuhi. Ramadhan (2018) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara pengalaman yang dirasakan pengguna dengan ekspektasi pengguna.

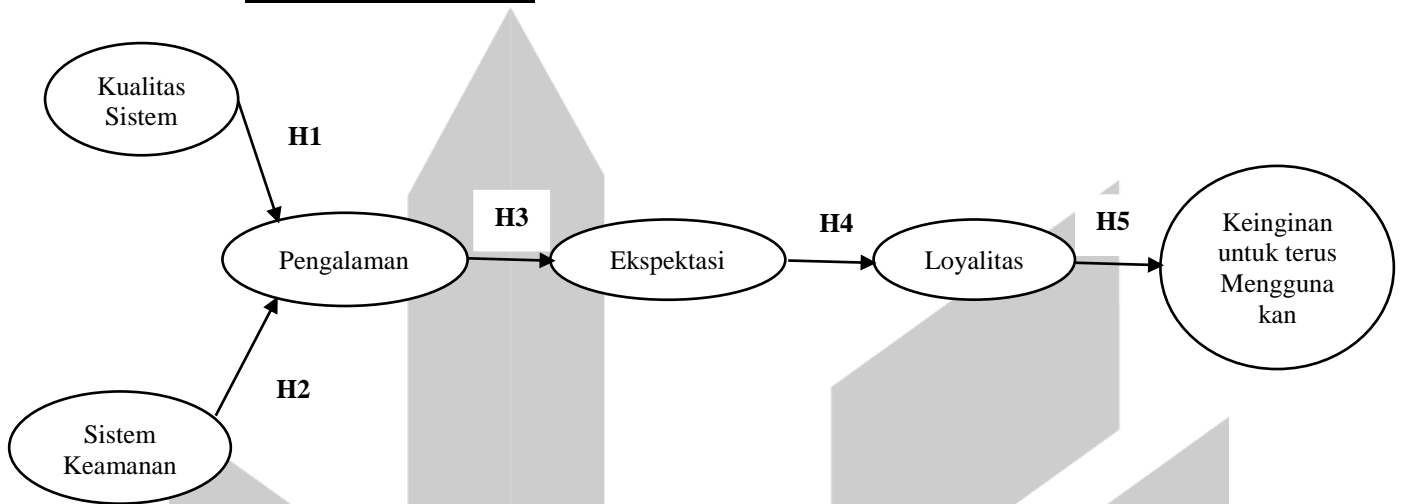
#### **2.3.4. Hubungan antara Ekspektasi dengan Loyalitas**

Menurut Ramadhan (2018) mengatakan bahwa ekspektasi hingga keinginan dari pengguna pembayaran seluler yang terpenuhi dengan baik akan menjadikan pengguna lebih loyal dengan aplikasi pembayaran seluler yang digunakan. Ramadhan (2018) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara Ekspektasi pengguna dan loyalitas pada pembayaran seluler.

#### **2.3.5. Hubungan antara Loyalitas dengan Keinginan untuk Terus Menggunakan**

Menurut Ramadhan (2018) loyalitas secara langsung dapat mempengaruhi keinginan penggunaan yang berkelanjutan pada pengguna pembayaran seluler dikarenakan, pengguna yang merasakan kebutuhannya dipenuhi sehingga pengguna akan terus menggunakan aplikasi transaksi tersebut. Ramadhan (2018) menyimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara loyalitas terhadap keinginan untuk terus menggunakan aplikasi pembayaran seluler.

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Sumber: Kerangka pemikiran dalam penelitian ini bersumber dari kerangka rujukan Ramadhan (2018)

Gambar 2. 4

### KERANGKA PEMIKIRAN PENELITI SEKARANG

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Dari latar belakang dan kerangka pemikiran peneliti di atas, berikut hipotesis yang dapat diajukan:

- H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap pengalaman, merujuk pada penelitian Ramadhan (2018)
- H2 : Sistem Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengalaman, merujuk pada penelitian Ramadhan (2018)
- H3 : Pengalaman berpengaruh positif signifikan terhadap Ekspektasi, merujuk pada penelitian Ramadhan (2018)
- H4 : Ekspektasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, merujuk pada penelitian Ramadhan (2018)

H5 : Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap keinginan untuk terus menggunakan, merujuk pada penelitian Ramadhan (2018)

