

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital

Nabila Resti Fauzi*, Magnaz Lestira Oktaroza

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*nabilarestifauzi@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

Abstract. This study aims to examine the effect of technology utilization and service quality on digital wallet user loyalty. The method used in this study is a verification method using a quantitative approach. The sample in this study amounted to 110 MSMEs that use digital wallet applications (Dana, LinkAja, Ovo, Gopay, ShopeePay) in the Bandung City area. This study uses primary data sourced from questionnaires using non-probability sampling, namely convenience sampling. Hypothesis testing analysis data uses multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics version 23. The results of the tests that have been carried out in this study indicate that the use of technology and service quality has a positive and significant effect on the loyalty of digital wallet users, either partially or simultaneously.

Keywords: *Technology Utilization, Service Quality, User Loyalty.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 UMKM yang menggunakan aplikasi dompet digital (Dana, LinkAja, Ovo, Gopay, ShopeePay) di wilayah Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner dengan menggunakan non-probability sampling yaitu convenience sampling. Data analisis pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan IBM SPSS Statistics versi 23. Hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: *Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Layanan, Loyalitas Pengguna.*

A. Pendahuluan

Dinamika kehidupan masyarakat modern mengarah pada pola pikir yang selaras dengan kemajuan zaman. Mekanisme pembayaran telah mengarah kepada tuntutan untuk dapat mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam perpindahan dana yang mudah, aman, cepat, dan efisien. Oleh karena itu inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin di tingkatkan dan bermunculan dengan pesat di setiap sector keuangan yang terdiversifikasi baik yang memiliki bank maupun lembaga keuangan non-bank. Penyedia jasa keuangan mulai memunculkan inovasi-inovasinya salah satunya yaitu penggunaan dompet digital (e-wallet).

Perkembangan teknologi yang sudah semakin meningkat tentunya menjadikan kegiatan dan transaksi secara offline dengan perlahan akan tergantikan karena adanya digitalisasi di segala sector termasuk sector keuangan. Akan tetapi khususnya dalam transaksi digital pemahaman soal keamanan transaksi masih perlu terus ditingkatkan agar pengguna merasa nyaman saat menggunakan dompet digital dan itu menjadi kunci dalam mendorong sector keuangan menjadi lebih baik. Dalam hal ini OJK dan pihak lainnya yang berwenang terus melakukan edukasi tentang keamanan digital secara bersama dan menyeluruh.

Penggunaan e-wallet juga bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Momentum ini bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan perekonomian dengan cara mengintegrasikan UMKM ke dalam platform digital tersebut dengan bimbingan dan support dari pemerintah agar terwujudnya UMKM yang go digital.

E-wallet membantu mempercepat pelanggan/komunitas berhubungan dengan barang dan jasa keuangan yang mereka butuhkan. Perihal ini memunculkan efektivitas dan efisiensi bisnis yang disediakan pemberi jasa servis e-wallet. Kebaruan teknologi informasi mengarahkan masyarakat dapat melaksanakan aktivitas keuangan di mana pun dan kapan pun.

Kualitas pelayanan setiap penyedia jasa e-wallet menjadi salah satu poin tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil riset Pengalaman Pengguna Ipsos Indonesia diketahui bahwa 68% konsumen mengaku nyaman menggunakan dompet digital. Dengan begitu, Penasihat Pengembangan Bisnis dari Bursa Efek Indonesia (Poltak Botradero) menekankan, “sudah waktunya bagi para pemain E-wallet untuk beralih dari pola pikir ‘pertumbuhan dengan segala biaya’ ke ‘pertumbuhan berkelanjutan jika ingin terus ada konsumennya/penggunanya.’”

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital.
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.
 1. Untuk mengetahui seberapa besar pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital.
 2. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital.

B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi dan sampel sasaran adalah 110 UMKM skala mikro yang menggunakan dompet digital (dana, linkaja, ovo, gopay, dan shopeepay) dalam bisnisnya dan berada di Kota Bandung.

Dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan dokumentasi.

Pemanfaatan Teknologi (X1), Berdasarkan teori-teori yang telah penulis kutip dari buku, jurnal, dan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa teori pemanfaatan teknologi dalam penelitian ini adalah segala bentuk penggunaan teknologi informasi yang didukung oleh keahlian dan pengetahuan personil dalam menggunakannya dan diharapkan

dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif. Dimensi yang digunakan yaitu:

1. Perceived usefulness (persepsi kegunaan)
2. Perceived ease of use (persepsi kemudahan)
3. Attitude toward using technology (sikap)
4. Behavioral intention to use (intensitas)
5. Actual technology use (penggunaan teknologi sesungguhnya)

Kualitas Layanan (X2), Berdasarkan referensi yang telah diuraikan, maka dapat penulis simpulkan bahwa kualitas layanan dalam penelitian ini adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya. Dimensi yang digunakan adalah:

1. Realibility (keandalan)
2. Tangibles (Bukti Langsung)
3. Assurance (Jaminan)
4. Responsives (Daya Tanggap)
5. Empathy (Empati)

Loyalitas Pengguna (Y), Berdasarkan beberapa definisi yang telah diuraikan maka loyalitas pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk/jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/ jasa tersebut. Dimensi yang digunakan yaitu:

1. Repeat purchase (Melakukan pembelian secara teratur)
2. Purchase across product and service lines (Membeli di luar lini produk/jasa)
3. Refferal (Merekomendasikan kepada orang lain)
4. Retention (Menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data dalam model regresi linear. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic. Penelitian ini menggunakan uji normalitas kolmogrov-smirnov yang membandingkan distribusi normalitas data yang diperiksa dengan distribusi normal rata-rata. Hasil uji Kolmogrov-Smirnov ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Kolmogrov

Keterangan	Unstandarized Residual
N	110
<i>Kolmogrov-Smirnov</i>	0,200
Kesimpulan	<i>Normal Distributed</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Pada tabel diatas, menunjukkan baris Asymp, sig. (2-tailed) yaitu $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa data berdistribusi normal atau uji normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Mendeteksi tidak adanya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 ($VIF < 10$) atau nilai Tolerance lebih dari 0,1 ($Tolerance >$

10). Adapun hasil multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
X1	0,358	2,793
X2	0,358	2,793

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diketahui bahwa variabel pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan kualitas memiliki nilai VIF sebesar kurang dari 10. Serta nilai Tolerance lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat korelasi antar variable independent dan dapat dikatakan model regresi yang baik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan untuk menaksirkan variabel dependen dan dilakukan untuk menganalisis hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini. Berikut rincian dari hasil pengujian regresi linier berganda:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,376	2,645		1,276	,205
	X1	,260	,053	,472	4,916	,000
	X2	,222	,057	,374	3,897	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Persamaan regresi linier berganda yang didapatkan dari tabel diatas yaitu sebagai berikut:

$$Y = 3,376 + 0,260X1 + 0,222X2 + e$$

Keterangan:

X1: Pemanfaatan Teknologi

X2: Kualitas Layanan

Y: Loyalitas Pengguna

Dari hasil persamaan regresi tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 3,376 menyatakan bahwa jika Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Layanan bernilai 0, maka Loyalitas Pengguna mencapai nilai sebesar 3,376.
2. Koefisien regresi Pemanfaatan Teknologi sebesar 0,260 memiliki arti jika pemanfaatan teknologi naik satu dengan anggapan kualitas layanan konstan, maka Loyalitas Pengguna akan meningkat sebesar 0,260.
3. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,222 memiliki arti jika kualitas layanan naik satu tingkat dengan anggapan pemanfaatan teknologi konstan, maka Loyalitas Pengguna akan meningkat sebesar 0,222.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2959.018	2	1479.509	97.813	.000 ^b
	Residual	1618.474	107	15.126		
	Total	4577.492	109			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan F sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Oleh karena itu, hasil pengujian ini dapat digunakan untuk hasil pengujian selanjutnya.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.376	2.645		1.276	.205
	X1	.260	.053	.472	4.916	.000
	X2	.222	.057	.374	3.897	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan t dari pemanfaatan teknologi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pengguna.

Nilai dari uji parsial (uji t) untuk kualitas layanan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_2 diterima artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linear Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.640	3,88921

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi secara simultan (R-square) sebesar 0,646 atau dalam persentase yaitu 64,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Loyalitas Pengguna mampu dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan dengan total kontribusi 64,6%, sedangkan sisanya 35,4% merupakan pengaruh atau kontribusi dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisiensi Determinasi Parsial

Koefisien korelasi parsial dimaksudkan untuk mencari tahu seberapa kuat, hubungan salah satu atau beberapa variable bebas terhadap variable terikat secara parsial, tidak simultan. Nilai koefisien determinasi parsial adalah antara nol dan satu. Hasil uji dari koefisien daterminasi parsial dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3,376	2,645		1,276	,205			
	X1	,260	,053	,472	4,916	,000	,772	,429	,283
	X2	,222	,057	,374	3,897	,000	,753	,353	,224

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilakukan perhitungan untuk memperoleh pengaruh parsial dari setiap variable bebas sebagai berikut:

Pemanfaatan Teknologi (X1) $0,472 \times 0,772 = 0,364$ atau 36,4%

Kualitas Layanan (X2) $0,374 \times 0,753 = 0,281$ atau 28,1%

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh terbesar berasal dari variable pemanfaatan teknologi (X1) dengan kontribusi pengaruh sebesar 36,4%, sedangkan variable kualitas layanan (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 28,1%.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa signifikansi (Sig) variable pemanfaatan teknologi adalah sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil daripada tingkat alpha yaitu 0,05. Artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa jika pemanfaatan teknologi di terapkan dengan baik dan benar secara maksimal maka akan semakin berpengaruh positif untuk meningkatkan loyalitas para pengguna dompet digital.

Dilihat pada hasil rekapitulasi jawaban responden bahwa skor tertinggi terdapat pada factor Persepsi Kegunaan yaitu dimana UMKM sebagai pengguna merasa sepekat bahwa dengan menggunakan dompet digital membuat urusan transaksi bisa jadi lebih cepat selesai, dan semua itu bisa terealisasi karena adanya pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam system dompet digital tersebut. Ada beberapa factor lain yang menjadi pengaruh positif diantaranya informasi yang disajikan dompet digital cukup lengkap dan mudah dipahami pengguna, lalu informasi yang disajikan dalam system dompet digital dapat memenuhi kebutuhan pengguna, serta dompet digital juga memberikan informasi yang pengguna inginkan dengan update dan akurat. Namun masih terdapat kekurangan dalam menggunakan dompet digital yaitu diantaranya pengguna kurang yakin terhadap keamanan system dan masih ada beberapa yang kesulitan dalam menggunakan dompet digital karena kurangnya sosialisasi yang mennyeluruh.

Hasil penelitian ini didukung dengan adanya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Achmad Zulfianto (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini tentunya menjadi perhatian bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan layanannya.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa signifikansi (Sig) variable kualitas layanan adalah sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil daripada tingkat alpha yaitu 0,05. Artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa jika kualitas layanan sangat baik maka loyalitas pengguna juga akan semakin meningkat.

Dilihat pada hasil rekapitulasi jawaban responden bahwa skor tertinggi terdapat pada factor kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi yang diinginkan artinya para pengguna memang sepakat bahwa dompet digital mudah diakses untuk digunakan saat berada dimanapun. Ada factor lain yang berpengaruh positif diantaranya yaitu layanan dompet digital memberikan kemudahan dengan menyediakan berbagai macam pilihan transaksi yang mempermudah pengguna untuk menyesuaikan pilihan dengan kebutuhannya, lalu dengan kualitas layanan yang baik juga membantu para pengguna untuk lebih fleksibel, serta dompet digital juga telah memberikan keamanan pada system agar semua data terjaga. Namun masih terdapat kekurangan dalam menggunakan dompet digital yaitu terkadang masih terjadi eror dan masih ada keraguan dari pengguna kepada layanan dompet digital terkait keamanan system.

Hasil penelitian ini didukung dengan adanya penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Anindita, 2019). Dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya Kualitas layanan maka akan berdampak pada semakin meningkatnya Kepuasan dan Loyalitas pada para nasabah pengguna layanan e-banking.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pemanfaatan teknologi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Artinya, semakin aman dan baik penerapan pemanfaatan teknologi dalam sebuah aplikasi dompet digital maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pengguna dompet digital. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Artinya semakin baik tingkat kualitas layanan dalam sebuah aplikasi dompet digital maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pengguna dompet digital

Acknowledge

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. Karena atas berkatnya serta rahmatnya dan juga karunianya penulls dapat menyelesaikan penulisan jurnal Ini tidak lupa penulls mengucapkan terimakasih kepada orang tua, yaitu mamah Dewi dan papah Dasril, Ibu Magnaz Lestira Oktaroza, SE, M.Si, AK, CA selaku dosen pembimbing penulls, serta tak lupa teman dan kerabat penulls yang tidak pernah berhenti memberi semangat dan dukungan.

Daftar Pustaka

- [1] Abdulhak, H. I. & Sanjaya, W. (2005). *Media Pendidikan: Suatu Pengantar*. Bandung: Pusat Pelayanan Dan Pengembangan Media Pendidikan UPI Bandung
- [2] Abrilia, N. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, Vol 8 (1007-1012).
- [3] Achmad Kuncoro, Engkus dan Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.

- [4] Achmad Zulfianto. 2019. Pengaruh kualitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, E-Service terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ojek online di Medan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Prodi manajemen. Surabaya
- [5] Agustina, Heny. 2017. Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunajan Internet Banking. Jurnal Manajemen Kinerja. Vol. 3, No 1: 24-29
- [6] Al Rasyid, Harun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-jek" Jurnal Ekodemica Vol.1 No. 2. . 2017.
- [7] Anindita Imam Basri. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Yogyakarta
- [8] Arikunt Kothari,C.R. 2004. Research Methodology:Methods and Techniques. New Delhi: Age International (P) Ltd.,Publishers.
- [9] Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- [10] Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadapKepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. JurnalIlmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114- 126
- [11] Binti Clara Lavenia, Mohammad Iqbal, dan Ari Irawan. 2018. Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Electronic word of Mouth (EWOM) terhadap kepuasan pelanggan (Survei Pada Pelanggan Go-Jek di Kota Kediri), Fakutas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang
- [12] Budi Purbayu Santosa dan Ashari.2005.Analisis Statistik dengan Microsoft Axcel& SPSS.Yogyakarta. :Andi Offset
- [13] Christopher, Lovelock and Lauren, Wright, 2007. Manajemen Pemasaran Jasa.
- [14] Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua. Jakarta; PT. INDEKS. Davis,F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". MIS Quarterly.Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- [15] Denny Erica, dan Harun Al Rasyid. 2018 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. AMIK BSI Jakarta.
- [17] Dharmmesta, B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 14 (3), hal.73- 88.
- [18] Eddy Soeryanto Soegoto. 2010. EntrepreneurshipMenjadi Pebisnis Ulung edisi Revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- [19] Fandy, Tjiptono, 2000 .Manajemen Jasa , Andy, Yogyakarta
- [20] Fung, Tjhai. 2003. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Infomasi terhadap Kinerja Akuntan Publik. Jurnal STIE Trisakti. Vol. 5, No. 1, April 2003, 1-26
- [21] Ghozali, Imam. (2007). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS).
- [22] Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- [23] Gremler, D. D., Brown, S. W. (1996). Service Loyalty : Its Nature, Importance, and Implications.
- [24] Griffin, Jill (2005), Customer Loyal-How to Earn it, How to keep it, Graw Hill, Kentucky.
- [25] Jill, Griffin. 2015. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga
- [26] Gunawan, Andrew. 2014. Aplikasi Tecnology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. Jurnal Nominal. Vol. 3, No. 2: 55-74.
- [27] Hamid, Ruslan., 2011, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Bagi

Nasabah Dan Harga Pokok Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI di Sulsel, *Jurnal Bisnis Manajemen Bisnis*, Nomor 1, Volume 1, Hal 45-64, ISSN 2088-7086.

- [28] Febryanti, Syelpa. 2021. Analisis Kinerja Keuangan dan Biaya Operasional pada Perusahaan Financial Technology, *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1).