

**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP NIAT PENGGUNAAN  
ULANG PADA M-BANKING LIVIN' BY MANDIRI**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Martin Aditya**

**6031801109**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi Unggul oleh BAN-PT No. 2034/SK/BAN-PT/AK ISK/S/III/2022**

**BANDUNG**

**2023**

**ANALYSIS THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON  
REUSE INTENTIONS ON LIVIN' BY MANDIRI M-  
BANKING**



**UNDERGRADUATE THESIS**

**Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Management**

**By  
Martin Aditya  
6031801109**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Excellent Accredited by BAN-PT No. 2034/SK//BAN – PT/AK ISK/S/III/2022**

**BANDUNG**

**2023**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Niat Penggunaan  
Ulang Pada M-Banking Livin' by Mandiri**

**Oleh:**

**Martin Aditya**

**6031801109**

**Bandung, Januari 2023**

**Ketua Program Sarjana Manajemen**

**Dr. Istiharini, CMA, CPM**

**Pembimbing Skripsi**

**Dr. Istiharini, CMA, CPM**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Martin Aditya  
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 2 Juni 2000  
NPM : 6031801109  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Niat Penggunaan Ulang Pada M-Banking Livin' by Mandiri**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Dr. Istiharini, CMA, CPM

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya untkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:  
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 4 Januari 2023

Pembuat pernyataan :



Martin Aditya

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi semakin bertumbuh dengan pesat sehingga semakin banyak orang yang terdorong menggunakan internet sebagai salah satu penunjang untuk menggunakan *smartphone*. Berdasarkan hasil riset Hanadian Nurhayati dalam *statista.com*, dengan lebih dari 171 juta pengguna internet, Indonesia merupakan salah satu pasar online terbesar di dunia sehingga pada akhirnya banyak hadirnya aplikasi-aplikasi baru pada *smartphone* salah satunya aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Aplikasi *mobile banking* Livin'by Mandiri baru saja bertransformasi aplikasinya menjadi jauh lebih baik dibanding versi sebelumnya. Namun berdasarkan *preliminary research* serta beberapa *comment* dan *rating* di app store dan play store bahwa banyak kurang puas terhadap *electronic service quality* dari aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri sehingga pengguna ragu untuk niat menggunakan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah *electronic service quality* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri memiliki pengaruh.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 107 responden dengan kriteria kisaran usia 17-50 tahun yang pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan melewati beberapa uji statistik terlebih dahulu.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *electronic service quality* dalam dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* yang berpengaruh terhadap niat penggunaan ulang sebesar 53,2% pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Namun terdapat perbedaan dimensi *electronic service quality* yang berpengaruh positif pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri yaitu *efficiency* dan *system availability*.

Kata Kunci : *Electronic Service Quality*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, Niat Penggunaan Ulang.

## ABSTRACT

*The development of technology and information is growing rapidly so that more and more people are encouraged to use the internet as a support for using smartphones. Based on the results of Hanadian Nurhayati's research on statista.com, with more than 171 million internet users, Indonesia is one of the largest online markets in the world so that in the end there are many new applications on smartphones, one of which is the Livin' by Mandiri mobile banking application. The Livin' by Mandiri mobile banking application has just transformed its application to be much better than the previous version. However, based on preliminary research as well as several comments and ratings in the app store and play store that many are dissatisfied with the electronic service quality of the Livin' by Mandiri mobile banking application so that users are hesitant about the intention to reuse the Livin' by Mandiri mobile banking application. This research is to find out whether electronic service quality has an influence on the intention to reuse the Livin' by Mandiri mobile banking application.*

*This research is a quantitative study, the researchers collected data through questionnaires which were distributed to 107 respondents with the criteria of an age range of 17-50 years who had used the Livin' by Mandiri mobile banking application. This study uses multiple linear regression analysis and passes several statistical tests first.*

*The results of this study indicate that electronic service quality in the dimensions of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy has an effect on reuse intention of 53.2% on the Livin' by Mandiri mobile banking application. However, there are differences in the dimensions of electronic service quality which have a positive effect on the Livin' by Mandiri mobile banking application, namely efficiency and system availability.*

*Keywords : Electronic Service Quality, Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Reuse Intention.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan topik “Analisa Pengaruh E-Service Quality Terhadap Niat Penggunaan Ulang pada Aplikasi Mobile Banking Livin’ by Mandiri” dengan baik dan dapat menyelesaikannya secara tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan serta arahan kepada penulis. Dengan demikian penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis yaitu Alm. Gani Wahid S.H., M.Kn. dan Dra. Lanny Halim yang sudah memberikan doa dan dukungan yang sangat berarti selama pengerjaan skripsi berlangsung.
2. Kakak Kandung yaitu Ardelia Satriani S.E. dan Elvira Satriani S.T. yang sudah memberikan doa dan dukungan yang sangat berarti selama proses pengerjaan skripsi berlangsung.
3. Ibu Dr. Istiharini, CMA, CPM yang peneliti hormati, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen dan sekaligus menjadi dosen pembimbing peneliti yang selalu memberi saran pada kekurangan peneliti dengan meluangkan waktu untuk melakukan bimbingan agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Irsyanti Hasyim S.E, M.S.M., M.Eng selaku Dosen Wali peneliti yang sudah banyak membantu dan memperlancar proses perkuliahan peneliti dari awal sampai akhir semester.
5. Seluruh jajaran dosen pengajar, staf tata usaha, staf perpustakaan Fakultas Ekonomi UNPAR yang telah membantu dan memperlancar seluruh kegiatan maupun proses perkuliahan peneliti selama masa kuliah.

6. Seluruh keluarga besar Manajemen UNPAR 2018 yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah berjuang bersama-sama melewati masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan KORGALA UNPAR terutama rekan-rekan angkatan Pemimpi Bahagia yang telah memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Rekan-rekan POTRET UNPAR terutama pengurus POTRET 29 yang telah memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Rekan-rekan MAHITALA UNPAR terutama rekan-rekan angkatan ABCD yang telah memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan berlangsung.
10. Teman-teman Hidup Ambas Martin yaitu Kezia, Bellina, Bryan, Fabian, Naufal, Stephen, Kristi, Audrey, Gaby, Elsen, dan Harry yang telah memberikan dukungan, menjadi teman untuk belajar, dan bermain selama masa-masa perkuliahan.
11. Chill Every Week (Leandro Clerance dan Clayton Hans) selaku teman jenjang SMA yang selalu memberikan semangat dan memberikan wawasan baru hingga saat ini.
12. Relasi Organisasi Kemahasiswaan BEM 2020 (Ruben Halim, Ivana Budiani, Marcelina Silsilia, Raynard Christian, Vincent Susanto, Patria Adiguna, Rival) selaku rekan kerja ketika di BEM periode 2020 yang selalu mewarnai masa-masa perkuliahan terutama pada proker SIAP.
13. Teman-teman Kantor Pemasaran dan Admisi UNPAR (Sofyan Desvianto, Matheus Manulong, Monika Dini, Emanuela Simanjuntak, Ira dan Stefanus Edy Panca) yang selalu memberikan motivasi dan wawasan kepada peneliti selama periode magang berlangsung.
14. Direktur Utama (Pak Djoko Djoelianto) dan Teman-teman Equity Research Analyst PT Minna Padi Investama Sekuritas Tbk (Andre Setiawan, Geri Eka Putra dan Meisyca Zhou, Evan Salim) yang selalu memberikan motivasi dan wawasan kepada peneliti selama periode magang berlangsung.



15. Teman-teman Equity Research Analyst PT RHB Sekuritas Indonesia (Andrey Wijaya, Vanessa Karmajaya, Andhika Suryadharma, Ryan Santoso, Ni Putu Indah, Vidia Putri, Wendy, Adra, Bryan, Fauzan Djamal) yang selalu memberikan motivasi dan wawasan kepada peneliti selama periode magang berlangsung.
16. Seluruh responden yang telah membantu penelitian ini berjalan dengan lancar
17. Seluruh teman-teman di UNPAR maupun di luar UNPAR yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan serta doa selama proses perkuliahan peneliti berlangsung.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membacanya terutama perusahaan yang diteliti. Akhir kata, semoga Tuhan YME membalas kebaikan semua pihak yang pernah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, terima kasih.

Bandung, Januari 2023



Martin Aditya

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Kerangka Penelitian.....	10
1.6. Hipotesis .....	13
BAB 2.....	14
2.1 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	14
2.2 Electronic Service Quality.....	14
2.3 Niat Penggunaan Ulang.....	15
2.3.1 Pengertian Niat Menggunakan Ulang.....	15
2.3.2 Indikator Niat Penggunaan Ulang.....	15
2.4. Penelitian Terlebih Dahulu Mengenai Electronic Service Quality terhadap Niat Penggunaan Ulang.....	16
BAB 3.....	19
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian .....	19
3.1.1 Jenis Penelitian .....	19
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.1.4 Operasionalisasi Variabel .....	21
3.1.5 Pengukuran Variabel.....	25
3.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
3.1.7 Teknik Analisa Data .....	28
3.2 Objek Penelitian .....	32
3.2.1 Profil Perusahaan .....	33

3.2.2 Profil Responden.....	34
BAB 4.....	37
4.1 Persepsi konsumen terhadap <i>electronic service quality</i> aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri .....	37
4.1.1 Persepsi konsumen terhadap <i>efficiency</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	37
4.1.2 Persepsi konsumen terhadap <i>fulfillment</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	52
4.1.3 Persepsi konsumen terhadap <i>system availability</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	59
4.1.4 Persepsi konsumen terhadap <i>privacy</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	67
4.2 Sikap konsumen terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri .....	73
4.3 Analisa Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri terhadap Niat Penggunaan Ulang .....	78
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	78
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri ..	79
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri .....	79
4.3.4 Analisis Linear Berganda.....	80
BAB 5.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2. Saran .....	89
Daftar Pustaka .....	91
LAMPIRAN .....	94
RIWAYAT HIDUP.....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Negara dengan Jumlah Unduhan Aplikasi Ponsel Terbesar .....	2
Gambar 1.3 Rating dan Ulasan Aplikasi Mobile Banking Livin' by Mandiri.....	4
Gambar 1.4 <i>Rating</i> dan <i>review</i> mengenai niat penggunaan ulang aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri yang rendah .....	5
Gambar 4.1 Fitur didalam Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	41
Gambar 4.2 Fitur didalam Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	42
Gambar 4.3 Fitur transfer biasa dan BI-Fast pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	43
Gambar 4.4 <i>Rating</i> dan <i>Review</i> pada Aplikasi Playstore.....	44
Gambar 4.5 Halaman Informasi FAQ pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	45
Gambar 4.6 Halaman Loading Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	46
Gambar 4.7 <i>Rating</i> dan <i>review</i> pada <i>App Store</i> .....	47
Gambar 4.8 Fitur Bahasa Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri .....	48
Gambar 4.9 Fitur-Fitur Utama pada Halaman <i>Login</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	49
Gambar 4.10 Sistem Login pada Halaman Login Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	50
Gambar 4.11 Fitur Transaksi Tanpa Pin Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri .....	51
Gambar 4.12 <i>Design</i> Tampilan Awal Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri ..	52
Gambar 4.13 Tampilan Layanan Pembayaran Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	55
Gambar 4.14 <i>Rating</i> dan <i>Review</i> pada Aplikasi <i>Appstore</i> .....	56
Gambar 4.15 Tampilan Saldo Rekening dan E-wallet Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	57
Gambar 4.16 Media <i>Customer Service</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri	58

Gambar 4.17 <i>Rating dan Review</i> pada Aplikasi <i>Appstore</i> .....	59
Gambar 4.18 Maintenance Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	62
Gambar 4.19 <i>Rating dan Review</i> pada Aplikasi <i>Appstore</i> .....	63
Gambar 4.20 <i>Rating dan Review</i> pada Aplikasi <i>Playstore dan Appstore</i> .....	64
Gambar 4.21 Freeze Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	66
Gambar 4.22 <i>Rating dan Review</i> pada Aplikasi <i>Playstore</i> .....	67
Gambar 4.23 Pernyataan Keamanan Transaksi Pada Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	69
Gambar 4. 24 Fitur Keamanan Informasi Transfer Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	70
Gambar 4.25 Syarat dan Ketentuan Marketing Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	71
Gambar 4.26 <i>Privacy and Policy</i> Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	72
Gambar 4.27 <i>Rating dan Review</i> pada Aplikasi <i>Playstore</i> .....	76
Gambar 4.28 Hasil Uji Normalitas <i>p-plot</i> Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	78
Gambar 4.29 Hasil Uji Heteroskedastisitas Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Mobile Banking di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Tabel Pengelompokkan Masalah .....	6
Tabel 2.1 Penelitian terlebih dahulu tentang pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap niat penggunaan ulang.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>E-Service Quality</i> (X).....	22
Tabel 3.2 Operasional Variabel Niat Penggunaan Ulang (Y).....	24
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Angket.....	25
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas.....	26
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	27
Tabel 3.6 Interpretasi Rata-Rata Hitung .....	29
Tabel 3.7 Jenis Kelamin Responden Penelitian .....	34
Tabel 3.8 Profil Usia Reponden Penelitian .....	35
Tabel 3.9 Jumlah Responden yang Pernah dan Tidak Pernah Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri .....	36
Tabel 4.1 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Efficiency</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	37
Tabel 4.2 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Fulfillment</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri .....	53
Tabel 4.3 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>System Availability</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri .....	60
Tabel 4.4 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Dimensi <i>Privacy</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	67
Tabel 4.5 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Niat Penggunaan Ulang pada aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri.....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri ..	79
Tabel 4.7 Hasil Uji F Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji t Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	82
Tabel 4.9 <i>Model Summary</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri .....	85

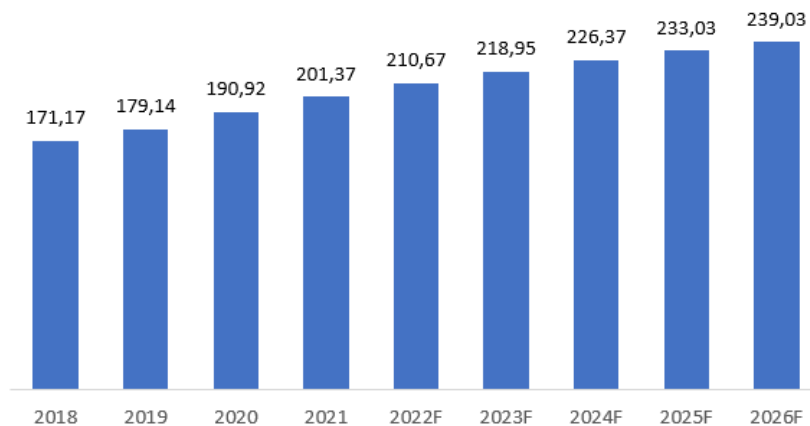
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, perkembangan teknologi dan informasi semakin bertumbuh dengan pesat sehingga semakin banyak orang yang terdorong menggunakan internet sebagai salah satu penunjang untuk menggunakan *smartphone*. Berdasarkan hasil riset Hanadian Nurhayati dalam [statista.com](https://www.statista.com), dengan lebih dari 171 juta pengguna internet, Indonesia merupakan salah satu pasar online terbesar di dunia. Per Juli 2021, penetrasi online di Indonesia mencapai sekitar 70%. Berdasarkan hasil survei dari [statista.com](https://www.statista.com) dapat dilihat pada gambar 1.1 bahwa angka penggunaan internet di Indonesia dari tahun 2017 sampai 2020 cenderung terus meningkat dengan pesat setiap tahunnya terutama pada tahun 2018, kemudian diramalkan juga penggunaan internet di Indonesia hingga tahun 2026 akan cenderung meningkat hingga 239 juta.

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (milliar)

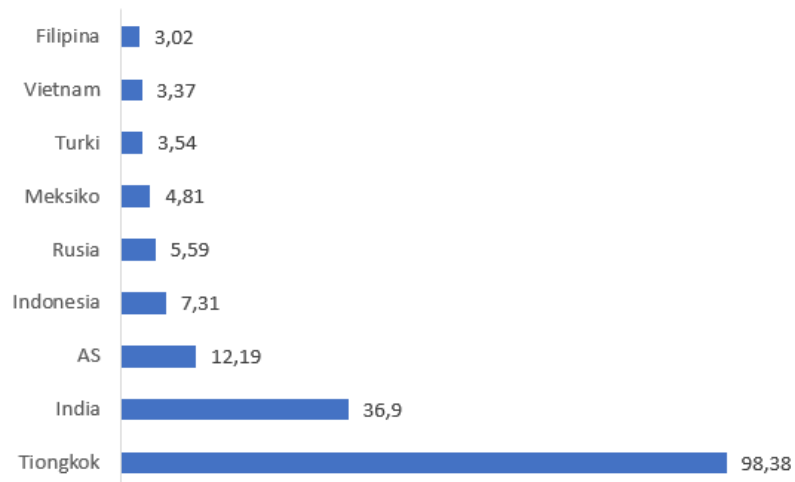


Sumber : [statista.com](https://www.statista.com)

Pada *smartphone* sendiri sekarang terdapat banyaknya aplikasi-aplikasi baru yang diinstal terlepas itu dari aplikasi yg berasal dari bawaan *smartphone* atau keinginan yang diinstal oleh pengguna. Menurut App Annie yang dilansir oleh [databoks.kata.co.id](https://www.databoks.kata.co.id) jika dilihat dari jumlah unduhan, Indonesia menjadi negara dengan pasar aplikasi *smartphone* terbesar keempat di dunia dengan 7,31 miliar unduhan

seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.2. Kemudian Pertumbuhan jumlah unduhan di Indonesia juga menjadi salah satu yang terbesar di dunia yaitu meningkat sebesar 15% jika dibandingkan dengan 2020.

Gambar 1.2 Negara dengan Jumlah Unduhan Aplikasi Ponsel Terbesar (miliar)



Sumber : databoks.kata.co.id

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa terlepas dari kegiatan transaksi, yang mana pada era sekarang ini orang-orang sangat membutuhkan metode transaksi yang canggih, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan online sangat dibutuhkan. Pentingnya kualitas layanan pada industri perbankan untuk ditingkatkan karena kualitas layanan pada industri perbankan akan menjadi masalah yang penting untuk keberlangsungan hidup dan kesuksesan sebuah perbankan, maka dari itu dalam mengikuti perkembangan teknologi, perusahaan-perusahaan yang kegiatannya berbasis aplikasi mobile terutama pada industri perbankan tentunya perlu memberikan layanan elektronik (*e-service*). Kualitas layanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang mereka dapatkan (Etgar dan Galia, 2009) dalam Lesmana et al. (2021). Seiring berkembangnya teknologi pada era sekarang, menjadikan konsep kualitas layanan berkembang menjadi kualitas layanan berbasis elektronik atau sering disebut juga *electronic service quality*. *E-service quality* merupakan suatu pelayanan online yang ditawarkan oleh produsen



sehingga konsumen dapat membandingkan ekspektasi mereka terkait kinerja layanan yang ada, ketika ekspektasi mereka dipenuhi, konsumen merasa dengan kemampuan produsen (Tran dan Vu, 2019) dalam Zahara et al. (2021). Parasuraman et.al (2005) dan Noorshella et al. (2015) dalam Fauzi (2018) menyatakan setuju bahwa *e-service quality* merupakan titik yang penting dalam menentukan keunggulan kompetitif dalam retensi jangka panjang perusahaan yang beroperasi secara online.

Pada saat ini perusahaan dalam industri perbankan terus memberikan dan meningkatkan layanan elektronik yaitu dengan menyediakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang dapat membantu konsumen dalam melakukan transaksi non tunai yang mana pada umumnya industri perbankan sebelumnya kebanyakan masih menyediakan layanan secara konvensional. Jumlah pengguna *mobile banking* terus meningkat setiap tahunnya. Menurut Direktur Eksekutif Penelitian dan Pengaturan Perbankan OJK yang dilansir dari idx channel, volume transaksi *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 513,7 juta, meningkat sebesar 41,53% dibanding tahun 2020. Salah satu faktornya juga yaitu karena adanya pandemi *COVID-19* sehingga semua orang terdorong untuk serba digital, berikut merupakan tabel mengenai data pengguna ketiga *mobile banking* BUMN terbesar di Indonesia pada tahun 2021.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Mobile Banking di Indonesia

Bank	Jumlah Pengguna per Desember 2021
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	14,1 Juta
Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	10,81 Juta
Bank Mandiri (Persero) Tbk.	9,8 Juta

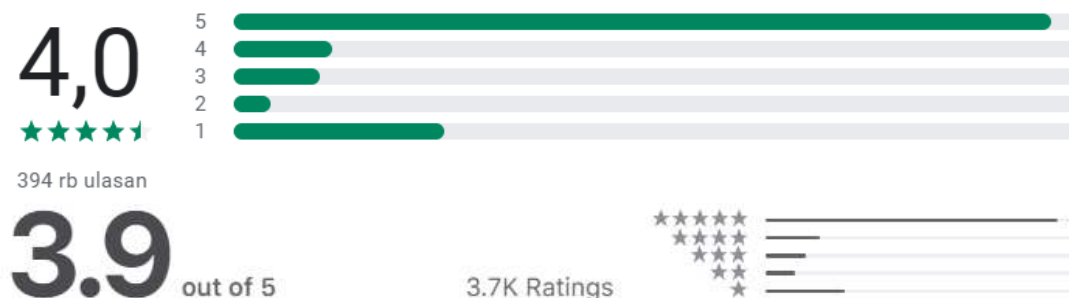
Sumber: keuangan.kontan.co.id (2022)

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pengguna terbanyak ada pada BRI dan bank Mandiri yang jumlah penggunanya paling rendah. Dengan adanya aplikasi *mobile banking*, perusahaan juga harus dapat mampu mengukur manfaat aplikasi yang digunakan oleh konsumen sehingga dapat semakin baik kualitas pelayanannya untuk kedepannya.

Salah satu dari banyak perusahaan industri perbankan besar yang terdapat *mobile banking* yaitu Livin' by Mandiri yang merupakan layanan finansial yang berbasis *mobile banking* dengan dilengkapi fitur-fitur yang lengkap dan terintegrasi yang diluncurkan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk..Aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri telah diluncurkan sejak beberapa tahun lalu dengan berlogo biru, tetapi semakin berkembangnya platform-platform digital yang muncul bank Mandiri inisiatif untuk mengembangkan aplikasi *mobile banking* Livin' menjadi serba digital dan layanan serta fiturnya lebih lengkap sehingga aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri bertransformasi menjadi berlogo kuning pada akhir tahun 2021.

Dengan adanya aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri banyak membantu konsumen dalam bertransaksi pada aktivitas sehari-hari seperti *top up e-wallet*, transfer sesama atau antar bank, dan melakukan pembayaran lainnya.Pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri cenderung cukup banyak berdasarkan data *rating* di play store dan app store jika jumlahnya digabungkan ada sekitar 400.000 orang yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.

Gambar 1.3 Rating dan Ulasan Aplikasi Mobile Banking Livin' by Mandiri

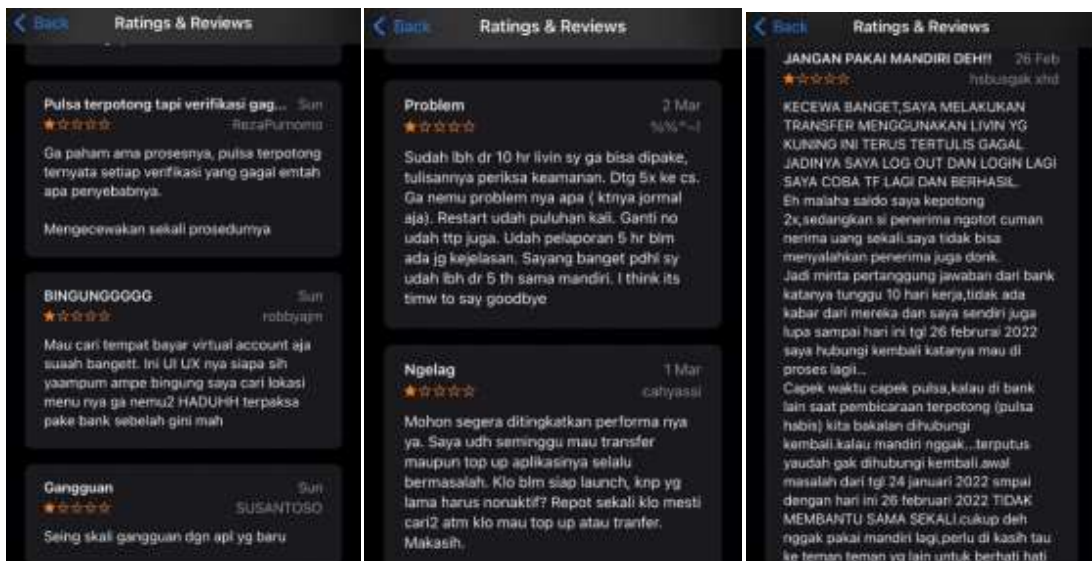


Sumber : Play Store dan App Store, diakses pada tanggal 16 Januari 2023

Peneliti melakukan observasi dengan beberapa data sekunder dan menemukan bahwa masih terdapat pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri yang kecewa karena terdapat rating rata-rata pada skala 4,0 pada play store dan skala 3,9 pada app store sesuai data pada Gambar 1.3 diatas.Peneliti melakukan pengelompokan berdasarkan mayoritas masalah yang sering tampil pada *review* aplikasi *mobile*

*banking Livin'* by Mandiri di play store dan app store serta mengambil pilihan yang paling krusial atau kritis. Peneliti mendapatkan komentar *rating* pengguna aplikasi tersebut yang dapat mendukung penelitian ini, hal yang ditemukan yaitu rendahnya niat penggunaan ulang yang dijelaskan pada gambar 1.4 berikut :

Gambar 1.4 *Rating* dan *review* mengenai niat penggunaan ulang aplikasi *mobile banking Livin'* by Mandiri yang rendah



Sumber : Play Store dan App Store, diakses pada tanggal 11 Maret 2022

Terdapat beberapa *rating* dan *review* dari Gambar 1.4 mencerminkan bahwa para pengguna kecewa terhadap aplikasi *mobile banking Livin'* by Mandiri dikarenakan setelah mereka menggunakan aplikasi tersebut tidak sesuai ekspektasi yang diharapkan akan terjadi, seperti sering terjadi gagal transfer dan *top up e-wallet* serta performa aplikasinya yang kurang menunjang. Pada kenyataannya para pengguna merasa tidak nyaman dan merepotkan dengan menggunakan aplikasi *mobile banking Livin'* by Mandiri dan cenderung tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut lagi, maka dari itu hal tersebut yang dapat menyebabkan niat penggunaan ulang aplikasi *mobile banking Livin'* by Mandiri rendah.

Setelah peneliti mengetahui bahwa niat penggunaan ulang yang rendah pada aplikasi *mobile banking Livin'* by Mandiri, peneliti juga melakukan observasi lebih lanjut dan mendapatkan masalah-masalah yang seringkali tampil melalui *rating* dan

*review*. Kebanyakan beberapa masalahnya berdasarkan pada *e-service quality* yang diberikan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri, kemudian peneliti juga memilah masalah dari masalah yang banyak diulas oleh pengguna aplikasi dengan *rating* dibawah bintang tiga. Beberapa masalah yang ada juga disesuaikan dengan 4 dimensi inti menurut Zeithaml et al. (2018:92-93) yaitu *efficiency, fulfillment, system availability, privacy*. Selain itu peneliti juga melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara kepada 8 responden dari berbagai kota di Indonesia berkisar pada umur 20-35 tahun yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri pada bulan Maret 2022 untuk memperkuat penelitian ini.

Tabel 1.2 Tabel Pengelompokan Masalah

Dimensi	Komentar
<i>Efficiency</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Sudah lebih dari 10 hari livin saya tidak bisa dipake, tulisannya periksa keamanan. Datang 5 kali ke cs tapi ga nemu problemnya apa. Restart juga udah puluhan kali, udah pelaporan 5 hari belum ada juga kejelasannya. Sayang banget padahal saya udah lebih dari 5 tahun pake mandiri”</li> <li>- “Beberapa bagian fiturnya kurang dipahami bagi pengguna baru dan butuh waktu untuk adaptasi tidak langsung memahami beberapa fitur tersebut”</li> <li>- “Sangat tidak membantu karena kita butuh transaksi cepet malah suka error, terutama fiturnya juga berkurang daripada aplikasi yang dulu, ada beberapa kode virtual yang tidak ada jadi saya serinkali terpaksa menggunakan aplikasi mbanking bank lain yang lebih praktis, sangat buruk aplikasi livin mandiri yang terbaru”</li> <li>- “Sekarang makin ribet, mau bayar cicilan aja banyak ini itu, fitur yang mau dituju susah dicari, ga sefleksibel aplikasi dulu, ngerasa terlalu buang banyak waktu buat</li> </ul>

Tabel dilanjutkan ke halaman 7

Lanjutan Tabel 1.2 dari halaman 6

	<p>cari yang begituan, cari berdasarkan nama/kategori aja susah ditemuin”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Mengecewakan, menurut saya untuk aplikasi yang sekarang lebih ribet dari pada yang sebelumnya. Fitur yang terlalu berbelit dan tampilan yang kurang memuaskan. Ditambah sulitnya untuk verifikasi ulang, kemudian setelah selesai saat kembali dan kemudian dibuka tampilan awal malah kembali ke awal sebelum verifikasi”</li> </ul>
<p><i>Fulfillment</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Sering banget suruh input ulang nomor kartu, sangat mengganggu ketika lagi pergi tidak bawa kartu lalu ingin memakai buat tarik tunai, scan qris, top up e-wallet, bagus aplikasi yang lama”</li> <li>- “Disuruh install aplikasi livin mandiri versi terbaru, tapi untuk verifikasi via sms aja susah diterima. Ngabisin pulsa doang, setiap kirim selalu dibilang gagal dan balasan sms dari mandirinya lama banget. Jadi males untuk menggunakan aplikasi ini lagi”</li> <li>- “Mau verifikasi email aja susah banget, udah diulang beberapa kali, tetep aja begitu. Kebanyakan loadingnya, sebel juga nunggu loadingnya hampir 2-3 menit setiap buka, tolong diperbaiki”</li> <li>- “Buka rekening online udah daftar, janjinya kartu dikirimkan dari pihak mandiri ke kantor alamat tempat saya kerja, tapi tiba-tiba status pengiriman kartu tidak terkirim. Sudah menelpon pihak mandiri untuk dikirimkan ulang, sudah berminggu-minggu ga dapet kabar lagi dan sia-sia juga nelpon abis pulsa banyak jadi bikin rugi”</li> </ul>

Tabel dilanjutkan ke halaman 8

Lanjutan Tabel 1.2 dari halaman 7

<p><i>System availability</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Appnya ga jelas error terus, ada aja setiap hari errornya beda-beda”.</li> <li>- “Kenapa aplikasi mbanking kok kalo jam 2 pagi sampe jam 5 pagi ga bisa digunain, gunanya apa pake mbanking kalo ga bisa 24 jam buat kesel aja bagus pake bank lain, apps livin’ sekarang parah banget.”</li> <li>- “Saya punya aplikasi di hp suka error terus, transfer aja ga bisa, cek saldo juga ga bisa memang hanya terkadang tapi lebih banyak ga bisanya dibanding bisa. Tolong diperbaiki kalo tidak semua orang bisa ga betah pake apps ini”</li> <li>- “Mohon segera ditingkatkan performanya ya. Saya udah seminggu mau transfer maupun top up aplikasinya selalu bermasalah. Kalo belum siap launch, kenapa apps lama harus nonaktif? Repot sekali kalo harus cari-cari atm kalo mau top up atau transfer”</li> <li>- “Tolong kalo maintenance jangan pas tanggal gajian dong, ribet nih mau bayaran tagihan tapi aplikasi error dari pagi”</li> </ul>
<p><i>Privacy</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Pas mau topup e-wallet saldo udah kepotong tapi saldo di e-moneynya masuknya ga langsung lemot”</li> <li>- “Kecewa banget, saya melakukan transfer tertulis gagal jadi saya log out dan login kembali dan saya coba ternyata berhasil, tapi ternyata malah saldo saya kepotong 2x, saya minta pertanggungjawaban dari bank katanya tunggu 10 hari kerja tapi udah lebih dari 10 hari ga ada kabar, saya abis waktu dan pulsa csnya ga kasih solusi”</li> <li>- “Saat itu pernah tidak sengaja salah memasukkan pin 2 kali malah langsung terblokir tanpa alasan yang jelas”</li> </ul>

Tabel dilanjutkan ke halaman 9

Lanjutan Tabel 1.2 dari halaman 8

	<ul style="list-style-type: none"><li>- “Saya pernah melakukan topup, status pembayaran sedang diproses. Tetapi pesan masuk diemail pembayaran tidak berhasil, jadinya saldo saya terpotong, kemudian saya nunggu 1x24 jam ga masuk-masuk juga saldonya. Jadi gatau saldonya lari kemana.Kejadian ini ga cuman 1 kali aja, berkali-kali.”</li><li>- “Melakukan transaksi pembelian token listrik dan topup ovo, status transaksi tidak berhasil tetapi saldo terpotong dan tidak dikembalikan, dicomplain juga tidak ada respon dari pihak cs”</li></ul>
--	--

Sumber : Hasil observasi peneliti

Berdasarkan Tabel 1.2 yang merupakan hasil *review* dan *preliminary research* yang diberikan oleh pengguna aplikasi Livin’ by Mandiri, peneliti melihat bahwa kurangnya *e-service quality* terutama pada dimensi *efficiency*, *fulfillness*, *system availability*, dan *privacy* yang menyebabkan rendahnya niat penggunaan ulang aplikasi *mobile banking* Livin’ by Mandiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Niat Penggunaan Ulang pada M-Banking Livin’ by Mandiri**”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap *e-service quality* pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy mobile banking* Livin’ by Mandiri ?
2. Bagaimana niat penggunaan ulang konsumen *mobile banking* Livin’ by Mandiri?
3. Seberapa besar pengaruh *e-service quality* pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* terhadap niat penggunaan ulang *mobile banking* Livin’ by Mandiri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap *e-service quality* pada dimensi *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy mobile banking* Livin' by Mandiri
2. Untuk mengetahui bagaimana niat penggunaan ulang konsumen *mobile banking* Livin' by Mandiri
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* pada dimensi *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy* terhadap niat penggunaan ulang *mobile banking* Livin' by Mandiri

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diarahkan untuk setiap orang yang membaca kajian penelitian ini untuk menambah pandangan dan pengetahuan tentang *electronic service quality* yang dapat mempengaruhi niat penggunaan ulang dalam aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri dan kegunaannya dalam kehidupan sehari-hari bagi para peneliti, pengguna *mobile banking* Livin' by Mandiri, dan segala pihak-pihak yang membaca.

### **1.5. Kerangka Penelitian**

Pada aplikasi *play store* dan *app store* serta wawancara peneliti menemukan bahwa adanya ketidaksesuaian *rating* dan komentar dari pengguna pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri yang menyebabkan timbulnya persepsi negatif dari konsumen berkaitan dengan *e-service quality* aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. *E-service quality* dikembangkan bertujuan untuk melakukan survei pelayanan yang diberikan dari jaringan internet. Menurut Tran dan Vu (2019) dalam Zahara et al. (2021) *e-service quality* suatu pelayanan online yang ditawarkan oleh produsen sehingga konsumen dapat membandingkan ekspektasi mereka terkait kinerja layanan yang ada, ketika ekspektasi mereka dipenuhi, konsumen merasa dengan kemampuan produsen. Dimensi pada *e-service quality* menurut Zeithaml et al. (2018:92-93), terdapat 4 dimensi yaitu :



1. *Efficiency*

Kecepatan dan kemudahan dalam mengakses penggunaan suatu situs

2. *Fulfillment*

Sejauh mana suatu situs memenuhi pengiriman pesanan dan ketersediaan fitur

3. *System availability*

Kebenaran fungsi teknis suatu situs

4. *Privacy*

Sejauh mana suatu situs dapat terbukti terpercaya dan aman serta melindungi informasi pelanggan

Keempat dimensi diatas terdapat kesamaan dengan hasil observasi berdasarkan *rating* negatif yang diberikan oleh pengguna aplikasi yang usai telah menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Keempat dimensi *electronic service quality* diatas juga dapat dijadikan acuan bagaimana *electronic service quality* dapat mempengaruhi niat penggunaan ulang.

Menurut Priansa (2017:169) dalam Saragih dan Hasbi (2021), niat beli ulang merupakan suatu sikap yang merespon dengan suatu objek dan menunjukkan keinginan dalam melakukan pembelian ulang. Menurut Ferdinand (2002:25-26) dalam Viandhy dan Ratnasari (2015) menyatakan bahwa niat beli ulang dapat dinilai dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Niat transaksional

Kecondongan orang dalam melakukan pembelian kembali produk yang telah digunakan dan juga produk lainnya yang berada dalam agen jasa yang sama

2. Niat prefensial

Niat yang mendeskripsikan sikap orang yang condong mempunyai sortiran utama pada produk yang usai digunakan. Preferensi ini dapat diubah jika terjadi sesuatu pada produk preferensinya

3. Niat refensial

Kecondongan orang dalam mereferensikan produk yang pernah digunakannya, supaya dibeli oleh orang lain, dengan referensi pengalaman kegunaannya.

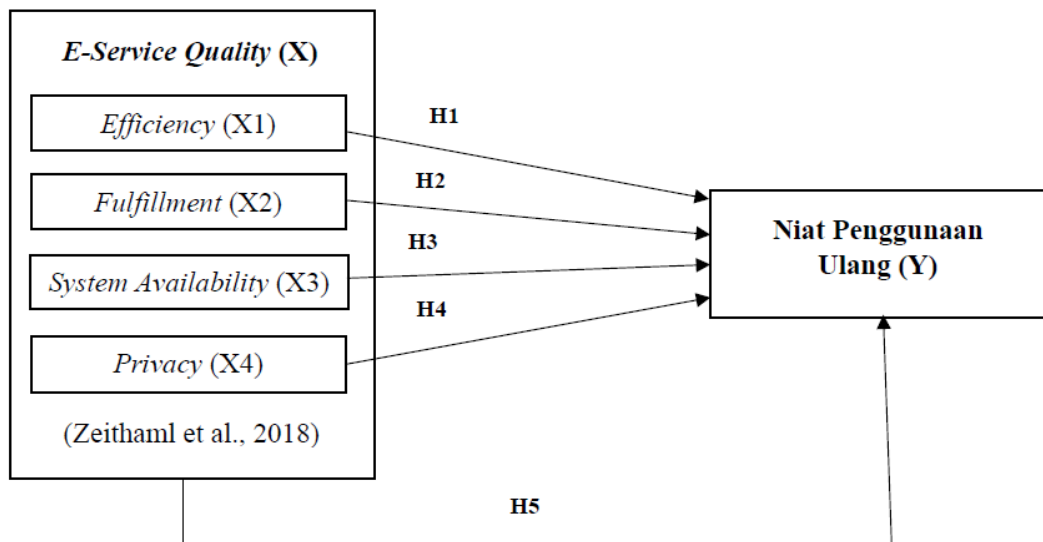
4. Niat eksploratif

Niat yang mendeskripsikan sikap orang yang condong menguber informasi tentang produk yang diinginkan dan menguber informasi yang menopang sifat-sifat positif berdasarkan produk langganannya.

Pada penelitian ini perusahaan bergerak pada bidang jasa sehingga menjadi rancu ketika penggunaan variable niat beli ulang digunakan karena perusahaan kegiatannya tidak bergerak pada bidang produksi.

Berdasarkan penelitian terlebih dahulu yang dilakukan oleh (Saragih & Hasbi, 2021) bahwa variabel *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang konsumen. Terdapat penelitian juga yang dilakukan oleh (Ambodale & Jamiat 2021) bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya pengaruh *e-service quality* terhadap niat penggunaan ulang aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Berikut merupakan model penelitian dan hipotesis.

Gambar 1.5 Model Penelitian



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

## 1.6. Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh positif antara dimensi *efficiency* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri

H2 : Terdapat pengaruh positif antara dimensi *fulfillment* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri

H3 : Terdapat pengaruh positif antara dimensi *system availability* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri

H4 : Terdapat pengaruh positif yang antara dimensi *privacy* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri

H5 : Terdapat pengaruh positif yang antara dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy* terhadap niat penggunaan ulang pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri