



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 8816-8828

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem Terhadap *Continuance Intention* dalam Penggunaan *Mobile Banking* Melalui *E-Satisfaction*

Nabila Lutvi Amanda Putri^{1✉}, Dewita Puspawati²

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email: b200200396@student.ums.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap *continuance intention* pada penggunaan *mobile banking* dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile banking*, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh terhadap *continuance intention*, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*, kualitas layanan, dan kualitas sistem berpengaruh terhadap *e-satisfaction* sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention*, kualitas layanan dan kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*, sedangkan kualitas informasi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*.

Kata Kunci: *Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Continuance Intention, E-Satisfaction, Mobile Banking*

Abstract

This study aims to determine the effect of information quality, service quality, and system quality on continuance intention in the use of mobile banking with e-satisfaction as an intervening variable. This type of research uses quantitative approach. The population in this study is a user of mobile banking, sampling in this study was conducted using the method of accidental sampling. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the quality of information, the quality of the system affects the continuity of intention, while the quality of Service does not affect the continuity of intention, the quality of Service, and the quality of the system affects the e-satisfaction while the quality of information does not affect the e-satisfaction, e-satisfaction, while the quality of information has a positive but not significant effect on continuance intention through e-satisfaction.

Keywords: *Information Quality, Service Quality, System Quality, Continuance Intention, E-Satisfaction, Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi di seluruh dunia berkembang pesat dengan adanya perangkat dan teknologi baru yang terus ditemukan (Danuri, 2019). Inovasi teknologi seluler yang signifikan dalam industri perbankan adalah *mobile banking* (Sharma & Sharma, 2019). *Mobile banking* adalah saluran layanan perbankan yang paling ekonomis dan inovatif (Jebarajakirthy & Shankar, 2021) sehingga dapat mengurangi waktu dan biaya serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melaksanakan transaksi (Zhu *et al.* 2022). Meskipun semua perkembangan ini berkontribusi pada kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, hal ini juga menimbulkan pertanyaan tentang keamanan dan privasi data serta kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang semakin penting untuk diatasi seiring dengan perkembangan sistem pembayaran yang lebih maju. Berdasarkan detik.com (2022) pengguna *mobile banking* BCA mengeluh tidak dapat menggunakan aplikasi *mobile banking*. Akibatnya sebagian besar dari mereka mengalami kesulitan saat mencoba masuk ke akun dan tidak dapat melakukan transaksi. Selain kualitas layanan yang kurang baik dari *mobile banking* BCA, *mobile banking* BRI juga mengalami masalah dalam kaitannya kualitas informasi yang diberikan. Pengguna tidak dapat mengunduh bukti transaksi melalui aplikasi *mobile banking* (Sugiarto, 2023). Pada bulan Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami serangan siber oleh grup *ransomware* LockBit, akibatnya sekitar 1,5 *terabyte* data BSI berhasil dicuri (Fallahnda, 2023). Insiden ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas sistem dan mendesak pihak terkait untuk terus memperkuat perlindungan data dan transaksi pengguna.

Berdasarkan penelitian Pangestu & Sukresna (2021) kualitas layanan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* penggunaan dompet digital OVO di kota Semarang. Hal ini sejalan dengan penelitian Riatun & Lestari (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pendukung mempengaruhi kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna mempengaruhi *continuance intention* pada *e-learning*. Berbeda dengan penelitian Mahendra *et al.* (2021) bahwa *e-satisfaction* dapat secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, tetapi kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem tidak dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna pada nasabah Bank BRI Cabang Jember. Hal ini sejalan dengan penelitian Haykal *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, tetapi berpengaruh secara tidak langsung melalui *satisfaction* pengguna dalam berbelanja *online*. Selanjutnya, dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan, tetapi dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas.

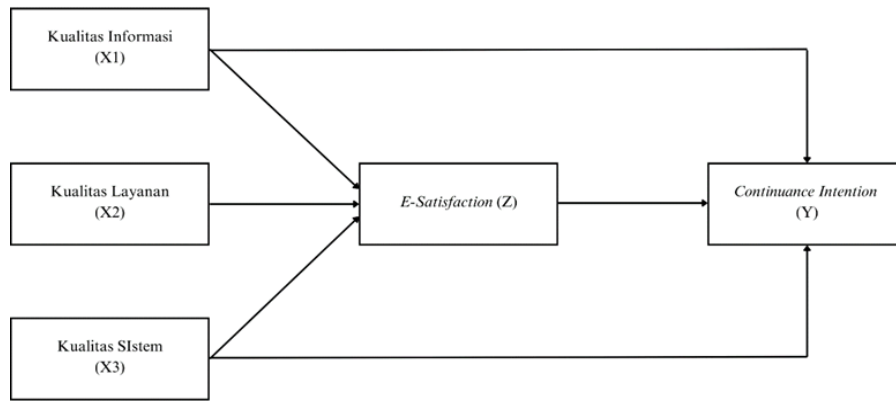
Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2022) yang berjudul "*Understanding E-Satisfaction, Continuance Intention, and E-Loyalty Toward Mobile Payment Application During COVID-19: an investigation using the electronic technology continuance model*". Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada pengguna *mobile banking* yang ada di Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi *gap* penelitian dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile banking*. Sampel dalam penelitian ini merupakan pengguna *mobile banking* di Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

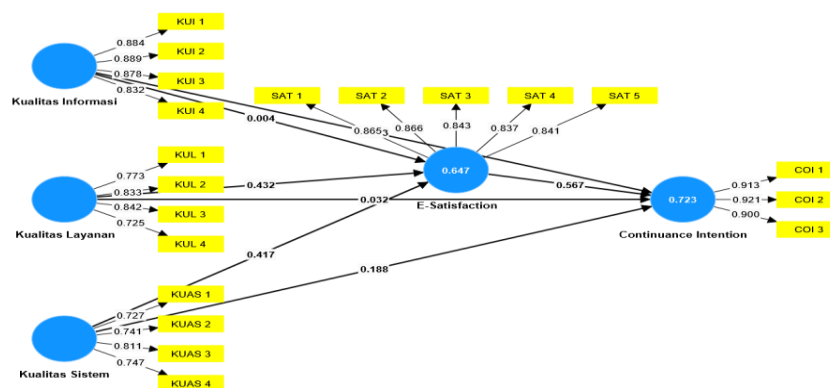
Indikator dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian sebelumnya. Indikator *continuance intention* diadopsi dari penelitian Alalwan (2020) dan Anderson & Srinivasan (2003), indikator kualitas informasi diadopsi dari penelitian Zhou (2013) dan Motiwalla *et al.* (2019), indikator kualitas layanan diadopsi dari penelitian Zhou (2013) dan Motiwalla *et al.* (2019), indikator kualitas sistem diadopsi dari penelitian Zhou (2013) dan Motiwalla *et al.* (2019), dan indikator *e-satisfaction* diadopsi dari penelitian Alalwan (2020) dan Anderson & Srinivasan (2003).



Gambar 1 Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Menggunakan Smart PLS



Gambar 2. Output Pengujian PLS-SEM *Algorithm*

Analisis *Outer Model*

1. Validasi Konvergen

Berdasarkan hasil olah data masing-masing indikator variabel penelitian diketahui memiliki nilai *outer loading* $> 0,7$, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Validitas Diskriminan

Berdasarkan hasil olah data, masing-masing indikator variabel penelitian diketahui memiliki nilai *cross loading* $> 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa secara validitas diskriminan indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Uji *Composite Reliability*

Berdasarkan hasil olah data, masing-masing variabel penelitian diketahui memiliki nilai *rule of thumb* $> 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji *composite reliability*,

seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan variabel penelitian dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

4. Uji *Cronbach's Alpha*

Berdasarkan hasil olah data, masing-masing variabel penelitian diketahui memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji *cronbach's alpha*, seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan variabel penelitian dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

5. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil olah data, masing-masing indikator variabel penelitian diketahui memiliki nilai VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel penelitian tidak melanggar uji multikolinearitas

Analisis *Inner Model*

1. Uji *Path Coefficient*

Tabel 1. Hasil Nilai *Coefficient of Determination*

<i>Variabel</i>	<i>R-Square</i>
<i>Continuance Intention (Y)</i>	0,723
<i>E-Satisfaction (Z)</i>	0,647

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, nilai R^2 menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Dapat dilihat bahwa besarnya R^2 untuk *continuance intention* adalah 0,723. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem dan *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* sebesar 72,3%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Nilai R^2 untuk variabel mediasi *e-satisfaction* adalah 0,647. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem berpengaruh terhadap *continuance intention* sebesar 64,7%, sedangkan sisanya yaitu 35,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

2. Uji Kebaikan Model (*Goodness of Fit*)

Tabel 2. *Model Fit*

	<i>Saturated model</i>	<i>Estimated model</i>
SRMR	0,071	0,071

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, nilai SRMR adalah $0,071 < 0,08$. Sehingga penelitian ini dikatakan memiliki *goodness of fit* yang baik.

Uji Hipotesis

Dalam pengujian ini, t-statistik untuk alpha 5% maka nilai statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga apabila nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai $p < 0,05$ maka hipotesis diterima.

1. Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Tabel 3. Hasil Uji *Path Coefficient*

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
H1 = Kualitas Informasi (X1) > <i>Continuance Intention</i> (Y)	0,143	2,289	0,022	H1 Diterima
H2 = Kualitas Layanan (X2) > <i>Continuance Intention</i> (Y)	0,032	0,391	0,696	H2 Ditolak
H3 = Kualitas Sistem (X3) > <i>Continuance Intention</i> (Y)	0,188	2,722	0,007	H3 Diterima
H4 = Kualitas Informasi (X1) > <i>E-Satisfaction</i> (Z)	0,004	0,053	0,958	H4 Ditolak
H5 = Kualitas Layanan (X2) > <i>E-Satisfaction</i> (Z)	0,432	5,327	0,000	H5 Diterima
H6 = Kualitas Sistem (X3) > <i>E-Satisfaction</i> (Y)	0,417	5,277	0,000	H6 Diterima
H7 = <i>E-Satisfaction</i> (Z) > <i>Continuance Intention</i> (Y)	0,567	7,256	0,000	H7 Diterima

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

2. Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tabel 4. Hasil Uji *Spesific Indirect Effect*

Hipotesis	<i>Original sample (O)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	Keterangan
H8 = Kualitas Informasi (X1) > <i>E-Satisfaction (Z)</i> > <i>Continuance Intention (Y)</i>	0,002	0,053	0,958	H8 Ditolak
H9 = Kualitas Layanan (X2) > <i>E-Satisfaction (Z)</i> > <i>Continuance Intention (Y)</i>	0,245	4,401	0,000	H9 Diterima
H10 = Kualitas Sistem (X3) > <i>E-Satisfaction (Z)</i> > <i>Continuance Intention (Y)</i>	0,237	4,191	0,000	H10 Diterima

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Continuance Intention* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap *continuance intention*. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* $0,022 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap *continuance intention*. Informasi yang berkualitas tinggi memiliki kemampuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan, dengan mengurangi hambatan operasional yang mungkin timbul, serta memperkuat koneksi yang berkelanjutan dan berkesinambungan dalam penggunaan jangka panjang (Amin *et al.*, 2022).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Continuance Intention* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,696 > 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari & Novitaningtyas (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya kecepatan respon yang dihasilkan oleh *mobile banking*, pengguna kurang nyaman dengan layanan konektivitas yang diberikan, dan kesulitan untuk mengelola *mobile banking* yang dimiliki. Perbedaan hasil ini juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor

karakteristik seperti jenis kelamin, usia, dan faktor demografi lainnya, dimana hasil penelitian yang dilakukan adalah kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Continuance Intention* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap *continuance intention*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,007 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maharani *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *continuance intention*. *Mobile banking* memberikan kemudahan dalam penggunaannya serta memiliki panduan yang mudah dipahami oleh penggunanya. Selain itu *mobile banking* juga memiliki tampilan yang menarik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sistem menjadi pertimbangan pengguna dalam menentukan niat berkelanjutan penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,958 > 0,05$. Terdapat hasil penelitian yang sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Syamsu *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*. Hal ini disebabkan karena informasi yang dihasilkan mungkin tidak selalu sesuai dengan kebutuhan pengguna pada saat tertentu, dan pengguna telah terbiasa dengan standar informasi yang sederhana dari aplikasi *mobile banking* tertentu, sehingga mereka tidak memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas informasi tersebut. Kualitas informasi seperti ini tentu memberikan pengalaman yang kurang signifikan terhadap pengguna *mobile banking* sehingga pelanggan tidak merasa puas dengan adanya *mobile banking*.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mubarok & Kurriwati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap *e-satisfaction*. Pengguna dapat merasakan layanan yang profesional dan pengguna dapat dengan mudah beradaptasi terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan hasil ini kualitas layanan yang diberikan *mobile banking* memicu pengguna dalam merasakan kepuasan dalam penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumalasari (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *e-satisfaction*. Hal ini karena *mobile banking* dapat memberikan tampilan yang menarik secara visual dan sistem yang ada pada *mobile banking* memiliki informasi yang akurat dan konsisten serta dapat dikendalikan dengan mudah. Berdasarkan hasil ini kualitas sistem yang diberikan *mobile banking* memicu kepuasan pengguna dalam menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh *E-Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

E-satisfaction memiliki pengaruh terhadap *continuance intention*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu & Sukresna (2021) yang menyatakan bahwa *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention*. *E-satisfaction* menjadi hal yang dipertimbangkan dalam menentukan *continuance intention* penggunaan *mobile banking*. Pengguna yang merasakan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* akan lebih mudah untuk menentukan niat berkelanjutan penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Continuance Intention* melalui *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,958 > 0,05$. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring & Elgeka (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan mampu memediasi hubungan kualitas informasi dan *continuance intention*. Hal ini disebabkan karena terdapat faktor-faktor di luar kepuasan yang mempengaruhi *continuance intention* penggunaan *mobile banking*. Pengguna mungkin mementingkan faktor lain untuk memutuskan *continuance intention* penggunaan *mobile banking*, seperti biaya penggunaan, ketersediaan layanan, dan lain-lain. tingkat kepuasan pengguna juga tergantung pada preferensi masing-masing individu, sehingga tidak semua pengguna yang puas akan memiliki intensi yang sama untuk melanjutkan penggunaan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Continuance Intention* melalui *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriani & Warmika (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *continuance intention*. Hal ini dikarenakan pengguna mendapatkan pelayanan yang responsif, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan pengguna dapat mengakses *mobile banking* dengan nyaman tanpa gangguan, sehingga pengguna puas terhadap layanan *mobile banking* tersebut. Pengguna yang merasa puas akan cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Continuance Intention* melalui *E-Satisfaction* dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yandi & Septrizola (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *continuance intention* dengan *satisfaction* sebagai variabel intervening. Hal ini disebabkan karena sistem dalam *mobile banking* dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan dan pengaturannya. Selain itu juga *mobile banking* memiliki tampilan serta fitur yang menarik dan tentunya bermanfaat, sehingga pengguna memiliki pengalaman yang baik dalam penggunaan *mobile banking*. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka pengguna akan lebih termotivasi untuk melakukan *continuance intention* penggunaan *mobile banking* di masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh terhadap *continuance intention*, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*, kualitas layanan, dan kualitas sistem berpengaruh terhadap *e-satisfaction* sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention*, kualitas layanan dan kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*, sedangkan kualitas informasi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *continuance intention* melalui *e-satisfaction*.

Beberapa saran yang dibutuhkan untuk kedepannya dapat menjadi bahan evaluasi adalah untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penulis dapat meneliti dengan

menggunakan variabel ataupun indikator lain di luar variabel serta indikator yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi menyangkut *continuance intention* seperti kepercayaan, keamanan, dan lain-lain, dan untuk penelitian selanjutnya, penulis dapat menggunakan metode wawancara dan observasi agar mendapatkan jawaban yang lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A. (2020). Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. *International Journal of Information Management*, 50, 28–44. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.008>
- Adriani, N. N., & Warmika, I. G. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4), 1956-1984.
- Amin, M. Al, Muzareba, A. M., Chowdhury, I. U., & Khondkar, M. (2022). Understanding e-satisfaction, continuance intention, and e-loyalty toward mobile payment application during COVID-19: an investigation using the electronic technology continuance model. *Journal of Financial Services Marketing*. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00197-2>
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology and Marketing*, 20(2), 123–138. <https://doi.org/10.1002/mar.10063>
- Danuri, M. (2019). PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL. *INFOKAM*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Detikcom. (2022, April 1). M-Banking BCA Error, Nasabah Tak Bisa Transaksi. Finance.Detik.Com.
- Edo, J. J. R., & Hendayani, R. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuance Intention Dengan Perceived Trust, Customer Satisfaction, Attitude, dan Effort Expectancy sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Bandung). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 102–116.
- Fahmi, S. M., Jumi, & Nahar, M. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA.

Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV), 6.

- Fallahnda, B. (2023). *4 Kasus Peretasan di Indonesia 2023_ Ada BFI Finance hingga BSI.* Tirto.id.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 11.*
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan, 4(1).*
- Kumalasari, R. A. D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). Mobile Banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, 9(1), 141–148.*
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Maharani, B. H., Pratama, B. C., & Fitriati, A. (2023). Continuance Intention Use E-Filing: The Influence Quality Information, System, Service and Satisfaction as a Mediator. *Jurnal Proaksi, 10, 681–697.* <https://doi.org/10.32534/jpk.v10i4.4957>
- Mahendra, M. A., Winarno, W. A., & Kustono, A. S. (2021). The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality Towards Customer Loyalty Using Mobile Banking Application. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting, 62–70.*
<https://doi.org/10.9734/ajeba/2021/v21i1630485>
- Motiwalla, L. F., Albashrawi, M., & Kartal, H. B. (2019). Uncovering unobserved heterogeneity bias: Measuring mobile banking system success. *International Journal of Information Management, 49, 439–451.*
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.005>
- Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen, 1(1), 91–97.*
<http://journal.trunojoyo.ac.id/jkim>
- Palullungan, D. (2022). PEMODELAN CONTINUANCE INTENTION DALAM KASUS PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MAHASISWA Continuance Intention Models in The Case of Use of E-Wallets Among Students. *Jurnal of Industrial Engineering and Management Systems, 15, 111–119.*
<http://journal.ubm.ac.id/>

- Pangestu, A., & Sukresna, I. M. (2021). DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Riatun, & Lestari, E. D. (2022). Analysis of the Effect of Information Quality, System Quality, and Support Service Quality on User Satisfaction Levels and Its Implications for Blended E-Learning Continuance Intention to Use in the New Normal Era. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 1067–1082. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i7.2226>
- Salsabila, A. R., Febriany, A. K., Danahiswari, H. C., Daffa, M., & Maulana, M. K. H. (2022). Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2022 ANALISIS KESUKSESAN DELONE MCLEAN ISSM PADA APLIKASI SPOTIFY MENGGUNAKAN SEM-PLS ANALYSIS OF DELONE MCLEAN ISSM IN SPOTIFY APPLICATION USING SEM-PLS. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (SITASI), 31–39. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/%7C31>
- Sembiring, R. G. A., & Elgeka, H. W. S. (2022). Hubungan Kualitas Informasi dan Keamanan Situs terhadap Niat Pembelian Ulang Pengguna Mobile Commerce Shopee dengan Kepuasan Konsumen sebagai Mediator. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 8(2), 238. <https://doi.org/10.22146/gamajop.75290>
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sugiarto. (2023, November 2). *Aplikasi BRImo Pelit Notifikasi*. Mediakonsumen.Com.
- Syamsu, Z. I., Rizan, M., & Santoso, B. (2020). Continuance Intention Customer Analysis On Online Accounting Software Usage ARTICLE INFO ABSTRACT. *Journal of Social Science*, 266–271.
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085–1091. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.10.034>
- Zhu, Q., Lyu, Z., Long, Y., & Wachenheim, C. J. (2022). Adoption of mobile banking in rural China: Impact of information dissemination channel. *Socio-Economic Planning Sciences*, 83. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101011>.