

Pengaruh Kemudahan Akses, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang Pada P2P Lending Di Lampung Selatan

Novita Sari, Umar Sanusi, Lukman Nuzul Hakim

^{1,2,3} Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalianda

Abstrak

Perkembangan pinjaman pada platform P2P lending kini sangat pesat. Pinjaman ini diminati oleh berbagai kalangan, dari kalangan yang muda hingga yang tua. P2P lending merupakan layanan pinjaman yang berbasis teknologi. Banyak hal yang dapat mempengaruhi perkembangan pinjaman pada P2P lending, salah satunya adalah bagaimana kemudahan akses platform P2P lending untuk memudahkan konsumen dalam mengaksesnya, keamanan yang dapat dipercaya agar konsumen menguatkan niatnya untuk melakukan pinjaman serta rasa kepercayaan yang dirasakan konsumen agar konsumen berniat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan baik secara parsial dan simultan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu berupa kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 120 responden. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Uji Instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Asumsi Klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Analisis regresi yang digunakan adalah regresi liner berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis yaitu: uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending, dan seluruh variabel kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending

Kata kunci: Kemudahan Akses, Keamanan, Kepercayaan, Niat Melakukan Pinjaman Ulang, *Peer-to-peer* (P2P) Lending

Copyright (c) 2024 Novita Sari

✉ Corresponding author :

Email Address : nopnop1700@gmail.com

PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi *finansial* (*fintech*) telah mendorong perkembangan layanan keuangan alternatif, salah satunya adalah *peer-to-peer* (P2P) lending. Di Indonesia, P2P lending menjadi solusi bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan perbankan tradisional, khususnya di daerah seperti Lampung Selatan. Layanan ini menawarkan kemudahan akses, di mana proses pengajuan pinjaman dapat dilakukan secara online dengan persyaratan yang lebih mudah dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Hal ini sangat menarik bagi masyarakat

Pengaruh Kemudahan Akses, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Niat Melakukan.....

umum yang membutuhkan akses cepat terhadap modal atau dana. *Fintech* juga merupakan cara alternatif yang tepat untuk berinvestasi karena *fintech* menghadirkan pilihan untuk mengakses layanan jasa keuangan secara praktis, efisien, nyaman, dan ekonomis. Terdapat beberapa manfaat adanya *fintech* di lingkungan masyarakat, yaitu: 1.) *FinTech* dapat membantu perkembangan baru di bidang teknologi. Hal ini dapat membantu perluasan lapangan kerja dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. 2.) Peningkatan taraf hidup masyarakat. *FinTech* dapat menjangkau masyarakat yang tidak dapat dijangkau oleh perbankan konvensional. 3.) *FinTech* juga dapat meningkatkan ekonomi secara makro. Kemudahan yang ditawarkan oleh *fintech* dapat meningkatkan penjualan *e-commerce*. 4.) Penurunan bunga pinjaman. Bunga pinjaman yang diberikan relatif lebih rendah.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tercatat kenaikan akumulasi penyaluran pinjaman disetiap tahun. Menurut OJK pada tahun 2019 jumlah akumulasi penyaluran dana mencapai Rp. 80 T, tahun 2020 mengalami peningkatan mencapai Rp. 146 T, tahun 2021 mencapai Rp. 156 T, Tahun 2022 meningkat mencapai Rp. 225 T dan tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan mencapai Rp. 697 T. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengungkapkan terdapat 18,07 juta masyarakat menjadi peminjam aktif di fintech P2P lending pada desember 2023. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa peminjam dana di fintech naik dengan pesat. Tak bisa dipungkiri, kondisi akibat pandemi COVID-19 juga benar-benar membuat perekonomian tidak stabil. Kondisi serba tidak pasti, keadaan terdesak, mengakibatkan banyak orang memilih pinjaman dana ke fintech P2P lending.

Menurut Peraturan OJK No.77/POJK.01/2016, fintech lending/peer-to-peer lending/P2P lending adalah layanan pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur/lender (pemberi pinjaman) dan debitur/borrower (penerima pinjaman) berbasis teknologi informasi. Inovasi fintech ini pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Seiring berkembangnya teknologi, fintech P2P lending ini diperkirakan akan terus berkembang dikalangan masyarakat. Kemunculan P2P lending menawarkan kemudahan akses pinjaman bagi masyarakat yang tidak memiliki akses ke bank atau lembaga keuangan tradisional. Berbanding terbalik dengan layanan pinjaman konvensional yang ditawarkan bank atau koperasi, pinjaman pada P2P lending ini dapat diajukan dengan sangat mudah dan tanpa persyaratan yang rumit.

Lebih lanjut cara pengajuan pemberian pinjaman ataupun permohonan pinjaman bisa dibilang cukup mudah, hanya dengan melakukan registrasi dan mengisi data diri, pengumpulan dokumen dan mengunggah semua dokumen ke website fintech P2P lending yang dipilih sebagai pemenuhan syarat yang diminta. Di balik kemudahan dan praktisnya proses yang ditawarkan oleh fintech pendanaan bersama atau P2P lending, ternyata tak sedikit juga orang-orang yang memanfaatkan hal ini dengan tidak bijak. Seperti meminjam dana tapi keuangan tidak mencukupi, akibatnya terjadi tunggakan dan jika tidak bayar dalam jangka waktu lama terjadilah gagal bayar. Keadaan ini akan menjadi kerugian bagi pihak pemberi dana atau lender. Gagal bayar adalah keadaan di mana peminjam dana tidak bisa menyelesaikan sebagian atau seluruh kewajiban sesuai perjanjian pinjaman dana. Peminjam dana harus mengetahui profil risiko dan mempelajari risiko fintech agar terhindar dari gagal bayar. Tidak hanya itu, banyak peminjam yang tidak memperhatikan platform legal dan ilegal yang digunakan. Karena itu penting bagi peminjam dana mengetahui platform yang aman dan terdaftar di OJK.

Meskipun ada beberapa permasalahan yang ada, perkembangan fintech P2P lending terus meningkat. Dalam perkembangan P2P lending ada beberapa faktor yang dapat menjadi pertimbangan dan memengaruhi niat seseorang melakukan pinjaman ulang pada fintech P2P lending, salah satunya yaitu kemudahan akses. Meskipun kemudahan akses menjadi faktor penting dalam penggunaan P2P lending, aspek lain seperti keamanan dan kepercayaan juga memainkan peranan yang signifikan dalam mendorong niat peminjam untuk melakukan pinjaman ulang. Keamanan dalam transaksi keuangan digital sangatlah krusial, terutama terkait perlindungan data pribadi dan risiko kerugian. Sementara itu, kepercayaan terhadap

platform P2P lending dibangun melalui reputasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

Niat untuk melakukan pinjaman ulang dapat dipengaruhi oleh pengalaman terhadap faktor-faktor seperti kemudahan akses, keamanan, dan kepercayaan yang diberikan pada platform tersebut. Bagi masyarakat di Lampung Selatan, yang mungkin mulai mengenal layanan fintech seperti P2P lending, faktor-faktor ini menjadi penting dalam menentukan apakah mereka akan kembali menggunakan layanan tersebut.

Fintech tentunya merupakan salah satu kebutuhan yang di anggap penting dalam kehidupan manusia. Hal ini tidak dapat di pungkiri karna kini kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari teknologi untuk menjalankan semua aktifitasnya agar terasa lebih mudah dan cepat. Kebutuhan akan teknologi saat ini sudah menjadi kebutuhan primer bagi kebanyakan masyarakat termasuk masyarakat Lampung Selatan. Layanan pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi/*peer-to-peer* saat ini juga sudah berkembang pesat di kalangan masyarakat Lampung Selatan, meskipun tidak semua masyarakat mengetahui bahwa di antara fintech tersebut ada yang ilegal.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemasaran

Pengertian pemasaran menurut Sunyoto (2019) adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2022) pemasaran ialah suatu proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan memberikan informasi barang atau jasa dalam memuaskan kebutuhan serta keinginan manusia. Sedangkan Sugiyono (2020) mengartikan pemasaran (marketing) sebagai proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan menukarkan penawaran yang mempunyai nilai bagi pelanggan, klien, mitra.

B. Perilaku Konsumen

Menurut Hawkins, Best, dan Coney (2007), Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, atau organisasi memilih, mengamankan, menggunakan, dan membuang produk, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Sedangkan menurut Philip Kotler and Kevin Keller (2016), perilaku konsumen diartikan sebagai cara individu atau kelompok mempertimbangkan memilih, membeli, memanfaatkan, hingga melakukan evaluasi sebuah produk maupun layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

C. Financial Technology/Fintech

Menurut Dorfleitner, Hornuf, Schmitt, & Weber (2017), Fintech adalah singkatan dari financial technology. Ini mengacu pada semua inovasi teknologi yang mengubah cara layanan keuangan disediakan dan dikonsumsi. Definisi ini menekankan pada dua aspek utama fintech yaitu: 1.) Inovasi teknologi yaitu fintech yang melibatkan penggunaan teknologi baru untuk meningkatkan layanan keuangan. 2.) Perubahan dalam penyediaan dan konsumsi layanan keuangan yaitu fintech yang mengubah cara layanan keuangan ditawarkan kepada konsumen dan bagaimana konsumen menggunakan layanan tersebut.

Menurut Hsueh (2017), Fintech adalah istilah yang mengacu pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan dan mengotomatisasi layanan keuangan. Teknologi keuangan merupakan model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi. Menurutnya, financial technology (fintech) memiliki beberapa tipe salah satunya *Peer-to-peer* (P2P) lending.

Menurut Peraturan OJK No.77/POJK.01/2016, fintech lending/*peer-to-peer* lending/P2P lending adalah layanan pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman berbasis teknologi informasi. Fintech

lending juga disebut sebagai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI).

D. Kemudahan Akses

Menurut Sumarwan (2014), kemudahan akses berarti mudah dipelajari, mudah untuk dipahami, sederhana dan dapat dioperasikan dengan mudah. Definisi ini memberikan gambaran yang lebih konkret tentang karakteristik sistem yang mudah diakses.

Berikut beberapa indikator yang dapat mengukur kemudahan akses menurut Davis (1989), sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari.
2. Mudah dioperasikan
3. Fleksibel (Flexibel)

E. Keamanan

Menurut (Lallmahamood, 2007) Keamanan dan privasi adalah keyakinan penting bagi pengguna dalam menjaga transaksi mereka tetap aman dan informasi pribadi terlindungi.

Menurut Raman dan Viswanathan (2011), indikator keamanan sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan akan keamanan.
2. Menjaga kerahasiaan data.
3. Tidak menyalahgunakan data pribadi konsumen

F. Kepercayaan

Kotler & Keller (2013), Kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap karakter dan kemampuan perusahaan untuk bertindak dengan cara yang bertanggung jawab dan bermanfaat bagi konsumen.

Menurut Maharani (2010) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan, yaitu:

1. Kejujuran
2. Kepedulian
3. Kredibilitas

G. Niat Melakukan Pinjaman Ulang

Dalam konteks pinjaman ulang, niat dapat didefinisikan sebagai kecenderungan mental yang kuat atau keinginan seseorang untuk kembali melakukan pinjaman setelah sebelumnya pernah melakukan pinjaman. (Ajzen, 1991)

Berikut beberapa indikator yang dapat mengukur niat melakukan pinjaman ulang menurut Lin et al. (2013), antara lain:

1. Kepuasan terhadap pengalaman pinjaman sebelumnya
2. Kepercayaan terhadap platform peminjam
3. Pengalaman pengguna

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Lampung Selatan. Metode survei digunakan sebagai jenis penelitian yang diterapkan, dengan fokus pada analisis kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Lampung Selatan yang melakukan pinjaman di P2P *lending*, yang jumlahnya tidak diketahui.

Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Karakteristik sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1.) Masyarakat yang berdomisili Lampung Selatan
- 2.) Pernah melakukan pinjaman pada platform P2P *lending*
- 3.) Usia 18-45 tahun

Untuk menghitung sampel penulis menggunakan rumus *hair et all* (2010). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 120 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Akses, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang Pada P2P Lending Di Lampung Selatan

a. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang

Pengujian hipotesis H1 memperoleh hasil bahwa kemudahan akses berpengaruh terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan. Perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t sebesar 2,105 pada tingkat signifikansi 0,037. Berdasarkan nilai thitung > ttabel ($2,105 > 1,657$) dan nilai signifikansi $0,037 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pengujian statistik menunjukkan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk melakukan pinjaman ulang. Pengujian statistik menunjukkan bahwa kemudahan akses memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk melakukan pinjaman ulang. Dengan kata lain, variabel kemudahan akses memberikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada platform P2P lending di Lampung Selatan.

b. Pengaruh Keamanan Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang

Pengujian hipotesis H2 memperoleh hasil bahwa keamanan berpengaruh terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan. Perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t sebesar 3,687 pada tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan nilai thitung > ttabel ($3,687 > 1,657$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Pengujian statistik menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk melakukan pinjaman ulang. Artinya, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan.

c. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang

Pengujian hipotesis H3 memperoleh hasil bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan. Perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t sebesar 2,552 pada tingkat signifikansi 0,012. Berdasarkan nilai thitung > ttabel ($2,552 > 1,657$) dan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Pengujian statistik menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk melakukan pinjaman ulang. Artinya, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan.

d. Pengaruh Kemudahan Akses, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Niat Melakukan Pinjaman Ulang

Pengujian hipotesis H4 memperoleh hasil bahwa kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 44,841 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan nilai Fhitung > Ftabel ($44,841 > 2,682$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima. Uji statistik ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, keamanan, dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Yang mana artinya antara variabel kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang pada P2P lending di Lampung Selatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan SPSS 24, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis (H_1) telah membuktikan bahwa ada pengaruh antara kemudahan akses terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Pengujian telah membuktikan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai thitung sebesar $2,105 > ttabel$

- sebesar 1,657 dengan taraf signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$ yang berarti bahwa H1 dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak.
2. Hasil uji hipotesis (H2) telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Pengujian telah membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,687 > t_{tabel}$ sebesar 1,657 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H2 dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak.
 3. Hasil uji hipotesis (H3) telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Pengujian telah membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,552 > t_{tabel}$ sebesar 1,657 dengan taraf signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ yang berarti bahwa H3 dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak.
 4. Hasil uji hipotesis (H4) telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Pengujian telah membuktikan bahwa kemudahan akses, keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melakukan pinjaman ulang. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($f_{hitung} = 44,841 > f_{tabel} = 2,682$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H4 dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak.

SARAN

Peneliti merekomendasikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai terendah dari tabulasi yaitu sebesar 80,67% menyatakan bahwa indikator "Proses pengoperasian platform P2P lending sangat efisien, sehingga pengguna dapat mengakses dalam waktu singkat". Disarankan pada platform P2P lending untuk dapat meningkatkan lagi keefisienannya dan lebih diperhatikan lagi agar konsumen merasa mudah menggunakan platform yang tersedia sehingga terciptanya kemudahan akses yang akan meningkatkan kepuasan konsumen yang tinggi sehingga dapat melakukan pinjaman ulang.
2. Berdasarkan nilai terendah dari tabulasi yaitu sebesar 82,17% menyatakan bahwa indikator "Platform P2P lending yang saya gunakan berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data konsumen dan melindunginya dari akses yang tidak sah". Disarankan untuk platform P2P lending untuk meningkatkan keamanannya lagi dan lebih memperhatikan lagi privasi data-data konsumen karena data pribadi sangat sensitif dan rawan digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan rasa aman yang dirasakan konsumen dalam menggunakan platform yang tersedia dapat meningkatkan rasa percaya yang tinggi sehingga dapat melakukan pinjaman ulang.
3. Berdasarkan nilai terendah dari tabulasi yaitu sebesar 79,16% menyatakan bahwa indikator "Saya merasa bahwa platform P2P lending yang saya gunakan benar-benar peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan peminjam". Disarankan untuk platform P2P lending untuk meningkatkan kinerja layanannya seperti daya tanggap dan respon yang baik terhadap konsumen agar konsumen merasa nyaman menggunakan platform yang tersedia sehingga terciptanya kepercayaan konsumen pada platform yang tersedia yang akan meningkatkan rasa percaya konsumen yang tinggi sehingga dapat melakukan pinjaman ulang.
4. Berdasarkan nilai terendah dari tabulasi yaitu sebesar 82,33% menyatakan bahwa indikator "Saya percaya bahwa platform P2P lending yang saya gunakan dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi saya". Disarankan untuk platform P2P lending untuk dapat meningkatkan kualitas keamanannya untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, serta beri pengalaman konsumen yang memuaskan agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Sehingga

meningkatkan rasa ingin kembali mencoba yang tinggi hingga dapat melakukan pinjaman ulang.

Referensi :

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, 82(2), 261-271.
- Dorfleitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M., & Weber, M. (2017). *The FinTech Market in Germany*. Springer.
- Hawkins, Best, & Coney. (2007). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hair, JF, Black, WC, Babin, BJ, & Anderson, RE (2010). Analisis data multivariat (edisi ke-7). Pearson Prentice Hall.
- Hsueh, S.-C., & Kuo, C.-H. (2017). Effective matching for P2P lending by mining strong association rules. *Proceedings of the 3rd International Conference on Industrial and Business Engineering*, 30–33.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. <https://doi.org/10.4337/9781800376878>
- Lin, M., Prabhala, N. R., & Viswanathan, S. (2013). Judging borrowers by the company they keep: Friendship networks and information asymmetry in online peer-to-peer lending. *Management science*, 59(1), 17–35.
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang*. Universitas Diponegoro.
- OJK. (n.d.). Yuk Mengenal Fintech! Keuangan Digital Yang Tengah Naik Daun. Retrieved April 11, 2022, from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>
- Raman, A., & Viswanathan, A. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. *IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System*, 54–60.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. PT. Buku Seru.