

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori *Service Quality*/Kualitas Layanan

Kualitas Layanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, Diukur melalui model *SERVQUAL* dengan lima dimensi utama : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Model ini membantu perusahaan mengukur kepuasan pelanggan dengan membandingkan ekspektasi terhadap persepsi nyata

Model *SERVQUAL* dan dimensinya:

- *Tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personal;
- *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten;
- *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan dan kecepatan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu;
- *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan staf, dan kemampuan untuk menanamkan kepercayaan;
- *Empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian individual dan peduli kepada pelanggan.

Konsep kunci model *SERVQUAL*:

- Kesenjangan (gap) merupakan kualitas layanan diukur dari kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pelanggan;
- Kepuasan pelanggan didefinisikan jika pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas;
- Aplikasi model *SERVQUAL* adalah instrumen empiris yang banyak digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan diberbagai sektor jasa.

2.1.2 Model Penerimaan Aplikasi (*Technology Acceptance Model/TAM*)

Salah satu model teoritis yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Menurut TAM, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem informasi atau aplikasi, yang pada akhirnya memengaruhi penggunaan aktual yaitu:

1. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan) yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam konteks PLN *Mobile* bisa diartikan sejauh mana pelanggan merasa aplikasi ini mempermudah urusan kelistrikan mereka.
2. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan) yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Dalam konteks PLN *Mobile*, ini berarti seberapa mudah pelanggan merasa menggunakan fitur-fitur aplikasi tanpa kesulitan.

Selain itu, faktor-faktor lain seperti desain antarmuka (UI/UX), kecepatan aplikasi, stabilitas, dan ketersediaan fitur yang relevan juga sangat memengaruhi tingkat dan intensitas penggunaan aplikasi digital oleh konsumen.

2.1.3 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) oleh Icek Ajzen (1991) adalah model psikologis yang menjelaskan perilaku manusia dengan menyatakan bahwa niat (*intention*) adalah prediktor utama perilaku, dan niat ini dibentuk oleh tiga komponen utama: sikap (*attitude*) terhadap perilaku, norma subjektif (*subjective norm*) atau tekanan sosial, dan kendali perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) atau persepsi kemudahan/kesulitan melakukan perilaku, yang merupakan pengembangan dari teori sebelumnya, *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

Komponen Utama TPB:

1. Sikap terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behavior*)

Merupakan penilaian positif atau negatif seseorang terhadap melakukan suatu perilaku tertentu. Ini dipengaruhi oleh keyakinan tentang hasil yang diharapkan dari perilaku tersebut (*behavioural beliefs*).

2. Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Merupakan persepsi seseorang tentang tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Ini dipengaruhi oleh keyakinan tentang harapan orang-orang penting (*normative beliefs*) dan motivasi untuk mematuhi.

3. Kendali Perilaku yang Dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control - PBC*)

Merupakan persepsi individu tentang seberapa mudah atau sulit melakukan perilaku, dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan hambatan (*control beliefs*).

Adapun hubungan antar komponen tersebut adalah:

- Sikap, Norma Subjektif, dan Kendali Perilaku yang Dipersepsikan secara bersama-sama membentuk Niat Perilaku (*Behavioral Intention*).
- Niat Perilaku menjadi prediktor terdekat dari Perilaku Aktual (*Actual Behavior*).
- Kendali Perilaku yang Dipersepsikan juga dapat mempengaruhi perilaku secara langsung, terutama ketika niat tidak sepenuhnya dapat dikontrol.

2.1.4 Teori Perilaku Keuangan

Perilaku keuangan mempelajari perilaku aktual manusia dalam pengambilan keputusan keuangan, terutama bagaimana psikologi mempengaruhi pengambilan keputusan keuangan, perusahaan dan pasar keuangan. Kedua konsep yang diuraikan secara jelas menunjukkan bahwa perilaku keuangan merupakan cara untuk menjelaskan bagaimana manusia berinvestasi atau berhubungan dengan keuangan yang dipengaruhi oleh faktor psikologis (Wicaksono dan Divarda, 2015). Perilaku keuangan (*financial behavior*) mulai dikenal dan berkembang didunia bisnis dan akademis pada tahun 1990. Berkembangnya *financial behavior* dipelopori oleh adanya perilaku seseorang dalam proses pengambilan keputusan. Dari beberapa penelitian terdahulu ditunjukkan bahwa *financial literacy* atau pengetahuan keuangan

memiliki hubungan yang positif dengan perilaku keuangan (*financial behavior*) (Noor, Nurfadhilah, Ramesh, Mion, 2013).

Perilaku ekonomi merupakan penjelasan tentang perilaku masyarakat dalam menghadapi keputusan keuangan yang perlu dibuat. *Behavioral 26 finance* juga dapat diartikan sebagai teori berbasis psikologis yang berusaha memahami bagaimana emosi dan memori kognitif mempengaruhi perilaku investor. Dalam perkembangan ekonomi global saat ini, setiap individu harus mampu menjadi konsumen yang cerdas agar dapat mengelola keuangannya dengan membangun literasi keuangan yang mengarah pada perilaku keuangan yang sehat. Pengendalian diri merupakan perilaku keuangan yang sangat berguna bila dipahami dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari (Lubis, et al., 2013 dalam Putriana, 2018).

Aktivitas keuangan mengacu pada tanggung jawab keuangan sendiri terkait dengan pengelolaan keuangan. Tanggung jawab keuangan adalah proses produktif dalam mengelola uang dan aset. Pengelolaan uang adalah proses mengelola dan menggunakan aset keuangan.

Kegiatan utama pengelolaan uang adalah proses penganggaran. Anggaran dirancang untuk memastikan bahwa individu dapat memenuhi kewajiban keuangannya tepat waktu dengan menggunakan pendapatan dari periode yang sama (Ida dan Dwinta, 2010). Ricciardi (2005) menyatakan bahwa perilaku keuangan adalah area di mana interaksi dalam disiplin ilmu yang berbeda pada dasarnya dan terus menerus terintegrasi dan perdebatan tidak dapat dipisahkan. Perilaku ekonomi didasarkan pada berbagai asumsi dan gagasan dari perilaku ekonomi. Emosi, sifat, preferensi, dan keterlibatan berbagai macam hal spesifik manusia sebagai makhluk

intelektual dan sosial mendasari pengambilan keputusan untuk mengambil tindakan. Chinen dan Endo (2012) menemukan bahwa individu yang dapat membuat keputusan keuangan yang tepat dapat menunjukkan perilaku keuangan yang sehat dan menentukan prioritas kebutuhan di masa depan tanpa menghadapi masalah keuangan. Perilaku keuangan yang sehat ditunjukkan dengan perencanaan, pengelolaan, dan pengelolaan keuangan yang baik. Perilaku keuangan yang baik dijelaskan oleh perilaku efektif seperti membuat catatan keuangan, mendokumentasikan arus kas, merencanakan pengeluaran, membayar tagihan listrik, mengelola penggunaan kartu kredit, dan merencanakan tabungan (Zaimah et al, 2010).

2.1.5 Efektivitas Penggunaan Aplikasi

2.1.5.1 Efektivitas

Efektivitas ialah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia “KBBI”, efektivitas ialah daya duna keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai (Nesfi Ariyani dkk, 2024).

Menurut Campbell, 2014 pada penelitian Nesfi Ariyani dkk, 2024, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau

organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah di tentukan sebelumnya.

Konsep efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi. Konsep efektivitas ini oleh para ahli belum ada keseragaman pandangan, dan hal tersebut dikarenakan sudut pandang yang dilakukan dengan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda, sehingga melahirkan konsep yang berbeda pula didalam pengukurannya (Nesfi Ariyani dkk, 2024).

Menurut (Mokoginta dkk, 2021) pengukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan:

1. Tujuan pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus di pandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodesasinya. pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu, pencapaian sasaran, akses dan dasar hukum.
2. Integrasi yaitu pengukuran tahap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Indikator integrasi terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Indikator adaptasi terdiri dari pelatihan, peningkatan kemampuan, dan sarana prasarana.

Menurut (Campbell, 2014) pengukuran efektivitas secara umum yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

2.1.5.2 Pengguna Aplikasi Digital

Dalam era digital saat ini, penggunaan aplikasi digital, khususnya aplikasi *mobile*, telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari konsumen. Penggunaan aplikasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan fitur semata, namun juga pada kemudahan akses, kecepatan respons, desain antarmuka yang menarik, dan yang terpenting, nilai manfaat yang dirasakan pengguna.

2.1.5.3 Aplikasi PLN *Mobile*

Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu aplikasi layanan PLN kepada pelanggan (*Mobile Customer Self Service*) setelah sebelumnya memanfaatkan *Call Center* 123, Facebook, dan Web PLN. Melalui aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan dapat mengetahui berbagai informasi mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian listrik, dan progress permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status pekerjaan PLN khususnya di wilayah kerja UP3 Padang. Aplikasi ini resmi dirilis dengan fitur dan tampilan terbaru pada tanggal 27 Oktober 2020 oleh Direksi PLN bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-75. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN. Aplikasi ini dapat

diunduh dengan mudah dan gratis melalui aplikasi Google *Playstore* di *smartphone* berbasis Android (pln.co.id).

2.2 Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian, tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Secara ringkas, penelitian-penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu

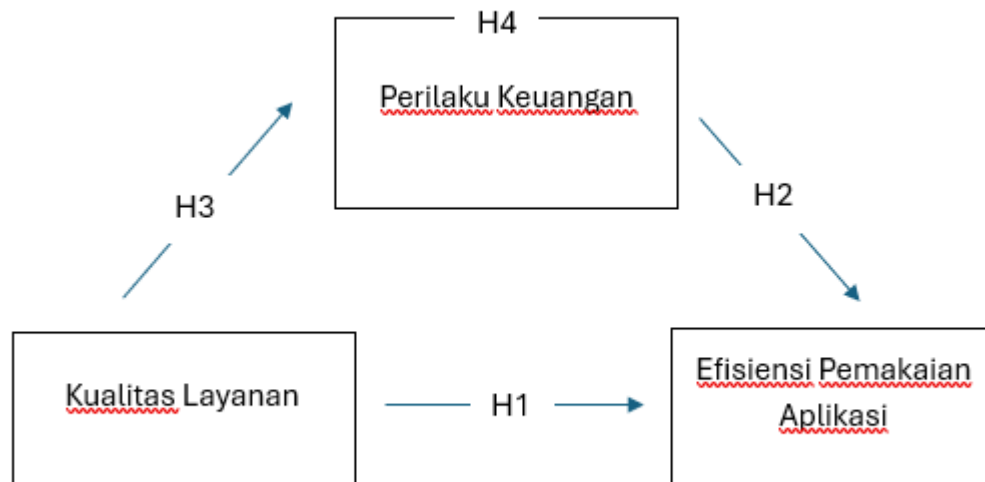
No.	Penulis, Tahun	Judul Jurnal	Variabel	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Alkhatras Bunga Akhirilanda, 2023	Pengaruh e-Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Perbaungan	<i>E-Service Quality</i> , Kepuasan Pelanggan	<i>E-Service Quality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use)</i> secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
2	Yusran A Kau, 2023	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	<i>E-Service Quality</i> , Kepuasan Pelangan	<i>E-Service Quality</i> secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3	Hermawan Hermawan, 2025	Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kualitas Pendidikan Terhadap Efektivitas PLN <i>Mobile</i> Melalui Peningkatan User Aktif PLN <i>Mobile</i> di Wilayah Kerja PT PLN (Persero) ULP Malili	Efektivitas Penggunaan Aplikasi, Tingkat Pendidikan	Menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat pendidikan dan efektivitas penggunaan aplikasi, di mana responden dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami dan menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> secara optimal. Kualitas pendidikan juga berperan penting dalam meningkatkan pengguna aktif aplikasi PLN <i>Mobile</i>
4	Muhammad Ilham, 2021	Analisis Penerimaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Menggunakan <i>Technology Accpetance Model</i> (TAM)	<i>E service Quality</i> , Penggunaan Aplikasi	Menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan terhadap aplikasi PLN <i>Mobile</i> sebesar 29,8% dipengaruhi oleh faktor kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan dengan hubungannya tergolong berarti sebesar 55,9%. Hal ini dapat membuktikan apabila nilai dari variabel kebermanfaaaatan dan kemudahan meningkat, maka penerimaan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> akan meningkat
5	Shintya Yuliana, 2019	Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan	Masing-masing variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dapat mewakili dari masing-masing variabelnya
6	Robetam Simanjuntak, 2024	Peranan Kualitas Layanan pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

7	Faizah Kamilah, 2024	Pengaruh <i>Fintech Payment</i> dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Mahasiswa Akuntansi Universitas Lancang Kuning	<i>Fintech payment</i> , Literasi Keuangan	Uji statistik menunjukkan bahwa <i>fintech payment</i> dan literasi keuangan berpengaruh terhadap perilaku manajemen keuangan mahasiswa Akuntansi
8	Bethanya Sanggarwati, 2025	Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup dan <i>Fintech Digital Payment</i> terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Generasi Z	Literasi Keuangan, Perilaku Pengelolaan Keuangan	Temuan empiris menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki efek positif dan signifikan terhadap perilaku pengelolaan keuangan, menunjukkan bahwa pengetahuan yang lebih tinggi memungkinkan Generasi Z untuk membuat keputusan keuangan yang lebih tepat
9	Triani, Atikah 2019	Pengaruh Pengetahuan Keuangan dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia)	Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Perilaku Manajemen Keuangan	Memperlihatkan bahwa baik secara parsial maupun simultan pengetahuan keuangan dan sikap keuangan berpengaruh signifikan terhadap perilaku manajemen keuangan.
10	Naila Al Kholilah, 2013	Studi <i>Financial Management Behavior</i> Pada Masyarakat Surabaya	<i>Financial Management Behavior; Locus of Control, Financial Knowledge, Income.</i>	Ditemukan bahwa tidak ada efek langsung pada Perilaku Manajemen Keuangan dengan pengetahuan Keuangan dan Pendapatan. <i>Locus of Control</i> positif berkaitan dengan Perilaku Manajemen Keuangan, dan <i>Locus of control</i> memediasi pengaruh <i>financial knowledge</i> pada Perilaku Manajemen Keuangan

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan hubungan atau keterkaitan antara satu konsep dengan konsep lainnya dari masalah yang akan diteliti. Kerangka fikir merupakan penjelasan sementara gejala-gejala yang menjadi objek penelitian (Sugiyono, 2021). Adapun dalam penelitian ini penulis menjelaskan alur konsep kerangka pikir penelitian yang berguna dalam memberikan kejelasan dalam penelitian ini dimana melibatkan beberapa variabel seperti variabel independen, variabel dependen, dan variabel perantara (mediator).



Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pikir

Berikut adalah penjelasan detail mengenai masing-masing komponen dan hubungan (hipotesis) dalam diagram tersebut:

Variabel Independen (X): Kualitas Layanan

Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi

Variabel Mediator (M): Perilaku Keuangan

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara mengenai rumusan masalah pada penelitian (Sugiyono, 2021). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan dan belum didasarkan pada data fakta-fakta empiris yang didapat melalui pengumpulan data. Hipotesis dirumuskan berdasarkan kerangka berpikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan, dengan demikian rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi (H1)

Kualitas layanan dalam ekosistem aplikasi digital, khususnya pada sektor keuangan, menjadi faktor krusial yang menentukan tingkat retensi dan penggunaan berkelanjutan. Dimensi kualitas yang mencakup efektivitas sistem, ketersediaan layanan, dan privasi secara signifikan meningkatkan kepercayaan pengguna untuk terus berinteraksi dengan *platform* tersebut. Dalam konteks aplikasi *mobile*, kualitas layanan yang responsif memicu kepuasan pengguna yang pada akhirnya berujung pada pemanfaatan aplikasi secara intensif sebagai alat bantu aktivitas harian (Shankar & Rishi, 2020). Penelitian terbaru menegaskan bahwa keandalan teknis dan kemudahan akses merupakan prediktor utama bagi niat pengguna untuk terus memanfaatkan fitur-fitur aplikasi dalam jangka panjang (Suhartanto et al., 2020).

Berdasarkan informasi di atas maka dapat di hipotesakan bahwa diduga kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* oleh pengguna.

2.4.2 Pengaruh Perilaku Keuangan terhadap Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi (H2)

Karakteristik pengelolaan keuangan individu sangat memengaruhi bagaimana mereka mengadopsi solusi teknologi. Individu yang memiliki perilaku keuangan positif, seperti terbiasa melakukan penganggaran dan pemantauan arus kas, cenderung mencari instrumen yang dapat mempermudah kontrol finansial mereka. Literasi dan disiplin keuangan yang baik mendorong seseorang untuk mengeksplorasi dan mengoptimalkan fitur-fitur canggih di dalam aplikasi guna mencapai tujuan finansial pribadi (Kakinuma, 2022). Penggunaan teknologi finansial saat ini lebih banyak didorong oleh kebutuhan intrinsik pengguna untuk tetap tangguh secara finansial (Zhu et al., 2021).

Berdasarkan informasi di atas maka dapat di hipotesakan bahwa diduga perilaku keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile*.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Perilaku Keuangan (H3)

Inovasi layanan aplikasi yang berkualitas tinggi, terutama yang mengintegrasikan analisis berbasis data dan pengingat otomatis, memiliki peran edukatif yang mampu mengubah kebiasaan pengguna. Melalui penyediaan informasi yang transparan dan antarmuka yang informatif, kualitas layanan aplikasi dapat meminimalkan bias kognitif dalam pengambilan keputusan keuangan. Pengguna yang berinteraksi dengan sistem yang handal akan cenderung lebih disiplin dalam mencatat dan memantau keuangan mereka, sehingga kualitas teknologi secara aktif membentuk kemandirian finansial individu (Raza et al., 2020; Panos & Wilson, 2020).

Berdasarkan informasi di atas maka dapat di hipotesakan bahwa diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap pola perilaku keuangan pengguna.

2.4.4 Perilaku Keuangan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi (H4)

Mekanisme pengaruh kualitas layanan terhadap pemanfaatan aplikasi seringkali bersifat tidak langsung, di mana perubahan perilaku menjadi jembatan penghubungnya. Layanan yang mumpuni pertama-tama akan memperbaiki cara pengguna mengelola uangnya, setelah perilaku keuangan ini terbentuk dan pengguna merasakan manfaat dari keteraturan tersebut, mereka akan menjadi pengguna yang loyal dan terus memanfaatkan aplikasi. Dalam perspektif ekonomi digital terbaru, transformasi perilaku merupakan faktor kunci yang menghubungkan infrastruktur teknologi dengan adopsi sistem yang berkelanjutan (Ali et al., 2021; Mainardes et al., 2023).

Berdasarkan informasi di atas maka dapat di hipotesakan sebagai berikut bahwa perilaku keuangan secara signifikan memediasi kualitas layanan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi melalui perbaikan perilaku keuangan pengguna.