

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN *INTERNET BANKING* (PERMATA NET) MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA PT.PERMATA BANK, Tbk JAKARTA

Tuslaela

STMIK Nusa Mandiri Jakarta
tuslaela@gmail.com

Lety Oktaviani

STMIK Nusa Mandiri Jakarta
Lety_okta@gmail.com

ABSTRAK — Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan *Internet Banking* (PermataNet) menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* Pada PT. Permata Bank, Tbk. Jakarta, 11130719 Lety Oktaviani. Layanan *Internet banking* (PermataNet) yang di buat oleh PT. Permata bank, Tbk. sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan nya, di karenakan sistem informasi pada layanan *Internet Banking* (PermataNet) sangat penting khususnya di dalam bertransaksi perbankan. Agar sistem informasi dapat diterima dengan baik oleh pemakainya, maka perilaku menolak perlu diubah atau sistem perlu dipersiapkan terlebih dahulu supaya pemakainya mau berperilaku menerima. Adanya evaluasi sistem informasi di harapkan dapat membantu pemakai sistem informasi dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Penelitian ini merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi pada layanan PermataNet. *Technology Acceptance Model* adalah salah satu model evaluasi sistem informasi. Variabel-variabel TAM di analisa hingga diketahui diterima atau tidaknya sebuah sistem informasi manajemen dan dapat menjadi laporan awal pengembangan sistem informasi manajemen. Dengan menggunakan TAM dan *software* SPSS, di temukan bahwa sistem informasi sudah cukup di terima dan berpengaruh positif oleh para penggunanya.

Kata Kunci : *Kajian , Sistem Informasi, TAM, SPSS*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi baru, termasuk *internet* telah menciptakan langkah baru dalam melakukan bisnis. Para pembisnis dapat dengan mudah melakukan segala aktivitas nya dengan dalam hitungan menit tanpa harus menghabiskan biaya untuk perjalanan, karena bisa dilakukan melalui *internet*. Resiko yang ada pun relatif kecil, karena sistem perbankan biasanya memiliki keamanan berlapis, dalam menjaga transaksi dan uang nasabahnya. Singkatnya, aplikasi *internet e-commerce* dan keuangan telah mengubah lingkungan bisnis.

Teknologi informasi secara signifikan telah memberikan efek dala industri perbankan. Bank-bank dan industri keuangan lain telah meningkatkan fungsi

mereka sebagai perantara finansial melalui pengadopsian berbagai macam teknologi informasi.

Keberadaan *internet banking* juga turut mempengaruhi wajah perbankan Indonesia. Ada banyak faktor nasabah menaruh uangnya di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya yang paling menarik untuk dianalisa adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi, mengapa? Karena pada faktor inilah tingkat persaingan terjadi antar bank cukup tinggi. Hal ini cukup wajar. Ketika layanan, tingkat keamanan, dan kedekatan lokasi (cabang) sudah memuaskan nasabah, maka yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi.

Internet banking merupakan pelayanan yang tumbuh sangat cepat yang di tawarkan bank-bank untuk menjaring nasabah baru. Meskipun *internet banking* tumbuh sangat pesat, tidak ada bukti yang cukup bahwa nasabah telah menerima layanan ini dengan baik.

Bank Permata merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Cabang nya sudah cukup banyak dan tersebar di seluruh Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, Permata Bank pun berusaha memberikan kemudahan melalui fitur-fitur layanan yang diberikannya, yaitu:

1. SMS Banking
2. Permata Mobile
3. SMS Navigator
4. PermataNet
5. PermataTell

Ada beberapa faktor yang menunjang nasabah untuk merasa puas melakukan transaksi nya dengan menggunakan *Internet banking* (PermataNet). Salah satu nya adalah kemudahan dalam melakukan transaksi melalui *Internet banking*. Faktor lain nya adalah biaya transaksi yang murah, karena dalam beberapa waktu terdapat promosi biaya untuk setiap transaksi nya, seperti misalkan *free* biaya transaksi untuk transfer antar bank lain, *free* biaya transaksi untuk membayarkan kartu kredit bank lain.

Internet banking merupakan jasa perbankan jarak jauh yang ditawarkan kepada pelanggan personal untuk melakukan transaksi perbankan rutin melalui *internet* (Standard bank, 2001. Bankrate.com(1998)

mengemukakan bahwa *internet banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan dial dan menggunakan *software internet service bank*. Tipe pelayanan ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses rekening bank di lokasi yang tersedia akses *internet* (Absa Bank, 2001).

Tujuan utama dari Technology Acceptance Model (TAM) sesungguhnya adalah untuk memberikan dasar langkah dari dampak suatu faktor eksternal pada kepercayaan intern (*internal beliefs*), sikap (*attitude*) dan niat (*intention*). TAM dirancang untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara mengidentifikasi beberapa variabel dasar yang disarankan pada penelitian sebelumnya yang setuju dengan faktor-faktor yang mempengaruhi secara kognitif dan affectif pada penerimaan komputer (*computer acceptance*) dan menggunakan TRA sebagai dasar teoritikal untuk menentukan model hubungan variabel penelitian. TAM memposisikan dua kepercayaan (*beliefs*), yaitu *perceive usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai faktor utama perilaku penerimaan komputer.

Berdasarkan uraian mengenai gambaran bank dan *internet banking* secara umum, fungsi dan peranannya dalam dunia bisnis serta jasa-jasanya kepada masyarakat umum dan perusahaan dagang, maka penulis ingin mengetahui, menelaah, dan membahas lebih lanjut mengenai salah satu fungsi perbankan yaitu fungsi penerimaan dan fungsi setoran dalam bentuk Skripsi dengan mengambil judul “Kajian Kepuasan Nasabah terhadap Layanan *Internet Banking* (PermataNet) Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pada PT. Permata Bank”

Metode Penelitian

Untuk menyusun skripsi yang baik, maka diperlukan data yang baik dan tepat. Adapun metode yang penulis gunakan dalam memperoleh data adalah:

A. Pengamatan Langsung

Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung untuk mengamati bagaimana proses kerja sistem PermataNet dengan melakukan registrasi.

B. Observasi

Dalam hal ini penulis mengumpulkan dan memperoleh data melalui pengamatan pada nasabah yang menggunakan *Internet banking* (PermataNet) sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan skripsi. Hasil dari observasi tersebut yaitu tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan PermataNet

C. Wawancara

Selama pengamatan langsung, penulis mengadakan tanya jawab untuk mendapatkan kelengkapan data. Penulis mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Penulis mewawancarai langsung Pak Rudi selaku nasabah setia Permata bank yang menggunakan layanan PermataNet.

D. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner-kuesioner kepada nasabah yang menggunakan dan berinteraksi langsung dengan PermataNet.

E. Studi Pustaka

Penulis mengambil data dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang sesuai dengan materi penulisan guna melengkapi pembuatan laporan skripsi ini. Metode kepustakaan membantu penulis untuk menguasai konsep teori yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

Ruang lingkup

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi ruang lingkup tentang kepuasan nasabah terhadap layanan *Internet banking* (PermataNet) yaitu mengenai sistem koneksi pada layanan PermataNet, keamanan bertansaksi serta apakah promosi biaya membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan PermataNet.

Hipotesis

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka hipotesis untuk penulisan skripsi ini

H1: Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) permata net berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) permata net.

H₂ : Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) permata net berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (*attitude towards using*) permata net.

H₃ : Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) permata net berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (*attitude toward using*) permata net.

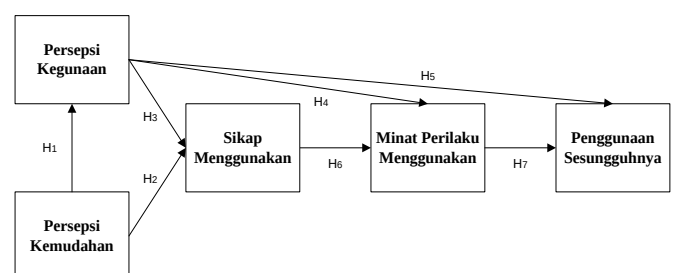
H₄ : Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) permata net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) permata net.

H₅ : Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) permata net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (*actual use*) permata net.

H₆ : Sikap menggunakan (*attitude toward using*) permata net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) permata net.

H₇ : Minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) permata net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (*actual use*) permata net.

Model hipotesis dan hubungan di buat oleh peneliti seperti dalam gambar di bawah ini .



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

BAHAN DAN METODE

1. Tinjauan Pustaka

"Sistem Informasi Manajemen-SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa". Informasi yang diberikan oleh SIM menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya di lihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang kemungkinan akan terjadi di masa depan.

" Sistem informasi manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi, dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi".

Sistem informasi manajemen dewasa ini sangat dibutuhkan baik diperusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Adanya sistem informasi manajemen diharapkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan perusahaan. Namun dalam perkembangannya, tidak sedikit pula sistem informasi manajemen yang tidak berjalan sebagaimana mestinya akibat perilaku pengguna.

Untuk didapatkan hasil kerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang memungkinkan orang-orang mempunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

A. Teori-Teori dan Model-Model Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan membahas aspek perilaku (*behavior*) dari individual-individu dalam berinteraksi dengan sistem informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka. Sistem informasi keperilakuan muncul karena menyadari pentingnya individual-individu di organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat di pisahkan karena keduanya adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari interaksi individual-individu dengan sistem informasi di organisasi untuk mendapatkan kinerja individual dan kinerja organisasi yang lebih baik.

B. Model Penerimaan Pemakai

Untuk menjelaskan interaksi individual-individual dengan sistem informasi diperlukan teori-teori dan model-model. Beberapa contoh teori dan model dari sistem informasi keperilakuan adalah sebagai berikut ini.

1. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975).

2. Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) oleh Davis et al. (1989)

Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) oleh Ajzen (1991).

3. Teori perencanaan perilaku didekomposisi (*decomposed theory of planned behavior*) oleh Taylor dan Todd (1995).

4. Teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995).

5. Model pemanfaatan komputer personal (*model of PC utilization* atau MPCU) oleh Thompson et al. (1991).

6. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995).

7. Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*unified theory of acceptance and use of technology*) oleh Vankatesh et al. (2003).

C. Technology Acceptance Model (TAM)

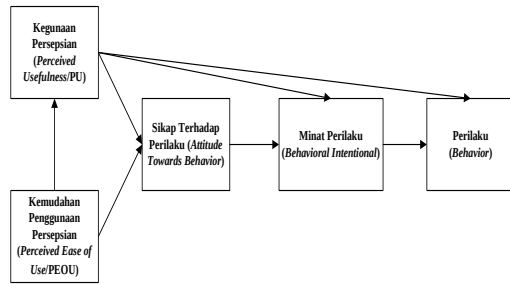
Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

D. Konsep Model Penerimaan Teknologi

Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis et al (1989) berdasarkan model *Theory of Reason Action* (TRA).

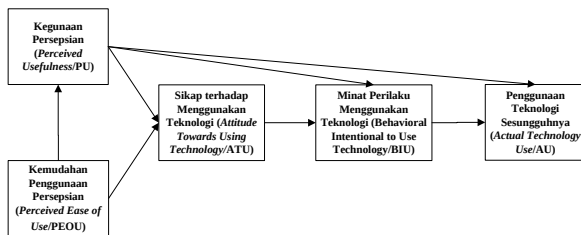
Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan dapat diprediksi oleh minat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan atau tidak mudah menggunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna. Model dari TAM dapat dilihat di gambar berikut ini.



Gambar 2. Model Penerimaan Teknologi

Karena TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) di TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi. Oleh karena itu TAM juga banyak dituliskan lebih spesifik pada penggunaan teknologi seperti pada gambar berikut.



Gambar 2. Model Penerimaan Teknologi Lebih Spesifik

E. Konstruk-Konstruk di TAM

Technology Acceptance Model (TAM) yang pertama yang belum dimodifikasi menggunakan lima konstruk utama. Kelima konstruk ini adalah sebagai berikut ini.

1. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).
2. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).
3. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*).
4. Minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Perilaku (*behavioral*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

F. Kelebihan dan Kelemahan TAM

1. Kelebihan-Kelebihan TAM

Technology Acceptance Model (TAM) mempunyai beberapa kelebihan dan juga kelemahan. Kelebihan-kelebihan TAM) adalah sebagai berikut.

- a. TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan

mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat (*intention*) untuk menggunakannya.

- b. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.

c. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.

- d. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimony (*parsimonious*), yaitu model yang sederhana tetapi valid.

2. Kelemahan-Kelemahan TAM

Di samping kelebihan-kelebihan TAM tersebut, TAM juga mempunyai beberapa kekurangan yaitu sebagai berikut ini :

- a. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pemakai sistem dalam menerima sistem teknologi informasi.

b. Perilaku pemakai sistem teknologi informasi di TAM tidak dikontrol dengan kontrol perilaku (*behavioral control*) yang membatasi minat perilaku seseorang. Kontrol perilaku ini menjelaskan mengapa seseorang mempunyai minat perilaku yang berbeda pada situasi yang sama.

- c. Perilaku (*behavior*) yang diukur di TAM seharusnya adalah pemakaian atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual usage*).

d. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem informasi saja.

- e. Beberapa penelitian TAM menggunakan subyek mahasiswa.

f. Penelitian-penelitian TAM kebanyakan hanya menggunakan subyek tunggal sejenis saja, misalnya hanya menggunakan sebuah organisasi saja, sebuah departemen saja, atau sebuah kelompok mahasiswa tertentu saja.

- g. Penelitian-penelitian ini umumnya adalah penelitian *cross sectional* yang hanya melibatkan waktu satu periode tetapi dengan banyak sampel individu.

h. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah tugas semacam saja.

- i. Umumnya model penelitian TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antara hubungan (*causation*) variabel-variabel di dalam model.

j. Tidak mempertimbangkan perbedaan kultur.

2. Penelitian Terkait

Penerapan sistem informasi perpustakaan belum berjalan dengan baik, karena kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem informasi terutama untuk mahasiswa dalam penelusuran katalog buku, sehingga masih ada pengguna yang

belum mengetahui kemudahan dan manfaat yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Perpustakaan tersebut, dalam menganalisis seberapa besar kemudahan dan manfaat terhadap penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan tersebut, maka penulis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Karena TAM dapat digunakan untuk mengetahui respon dari user terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh sebuah sistem teknologi perpustakaan, sehingga pihak perpustakaan dapat memperbaiki layanan sistem teknologi yang sedang dimiliki menjadi lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan nilai r (0,332 – 0,438) lebih besar dibandingkan dengan nilai r -tabel (0,246), dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam mengukur variabel kemudahan tersebut telah menunjukkan tingkat ketepatan yang cukup baik (valid).

Layanan internet banking diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa dari suatu bank tertentu yang menyediakan layanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses.

Dari kedua jurnal yang sudah disebutkan sebelumnya, penulis menjadikannya sebagai sumber referensi yang diharapkan dapat mendukung penulisan dan penelitian yang sedang disusun oleh penulis.

3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian

A. Sejarah Organisasi/Perusahaan

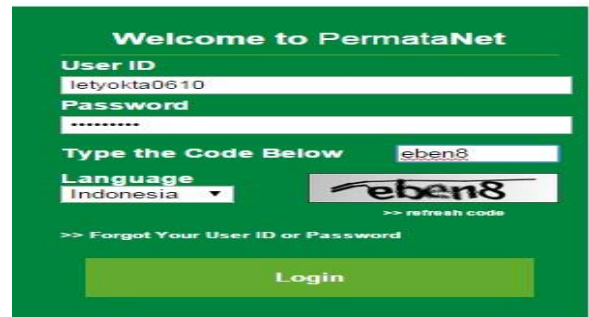
Permata Bank merupakan hasil merger dari lima bank di bawah Badan Penyelamatan Perbankan Nasional (BPPN), PT Bank Bali, PT Bank Universal, PT Bank Prima Express, PT Bank Athamedia dan PT Bank Patrio tahun 2002. Ditahun 2004 Standart chartered Bank dan Astra Internasional Tbk mengambil alih Permata Bank dan memulai proses transformasi besar-besaran di dalam organisasinya.

1. Menciptakan bisnis yang innovative, mempunyai nilai tambah, dan bermanfaat bagi orang banyak.
2. Membantu mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mensosialisasikan teknologi informasi sebagai alat mencapai kesuksesan financial.
3. Membantu memberikan kesempatan kepada berbagai lapisan masyarakat untuk memiliki kehidupan yang lebih baik.
4. Membantu membentuk SDM yang professional dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.
5. membantu membangun jiwa wirausaha yang mandiri.

6. menjadikan bisnis dan investasi online terdepan yang dikelola secara transparan dan professional.

B. Internet Banking (PermataNet)

Layanan *Internet banking* atau PermataNet pada zaman teknologi yang canggih ini sangat penting dan berguna sekali oleh para nasabah atau pembisnis dalam melakukan transaksi perbankan nya. Karena dalam layanan PermataNet tersebut banyak fasilitas yang dapat di gunakan nasabah.



Gambar 3. Tampilan Login PermataNet



Gambar 4. Tampilan Menu PermataNet

1. Fungsi Utama PermataNet

Adapun fungsi utama sistem informasi PermataNet dalam penerapannya adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat pada nasabah mengenai transaksi perbankan.
- b. Mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan pun dan dimana pun.
- c. Menyediakan informasi-informasi rekening nasabah. Mengajarkan nasabah dengan menggunakan layanan PermataNet.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap Persiapan
Tahap ini dimulai dengan mengkaji permasalahan yang ada kemudian melakukan

studi literature tentang penelitian sejenis yang pernah dilakukan.

2. **Identifikasi Masalah**
Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi penggunaan lanjutan dari *internet banking*.
3. **Studi Pustaka**
Mempelajari literature yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini.
4. **Menentukan Variabel dan Sumber Data**
Menentukan variabel-variabel yang berpengaruh dan menentukan data-data seperti apa yang akan dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel dan cara pengambilan sampel. Kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya.
5. **Hipotesis**
Mengemukakan pernyataan awal tentang faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan lanjutan dari *internet banking*.
6. **Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian (Kuesioner)**
Tahap ini adalah penentuan instrument penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner terbagi dalam lima bagian yaitu identitas sumber data, dan keempat faktor yang diduga berpengaruh terhadap penggunaan lanjutan dari *internet banking*. Kemudian disusun dalam satu bundel untuk disebar kepada responden
7. **Mengumpulkan Data**
Menyebarkan kuesioner dengan target kepada 100 responden.
8. **Pengolahan Data**
Pengolahan data terdiri dari pemberian kode variabel, perhitungan dengan program SPSS 17.
9. **Analisis Data**
Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada.
10. **Menarik Kesimpulan**
Kesimpulan diambil berdasarkan analisis data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitan.

Diharapkan dengan kuesioner ini peneliti dapat menggali banyak informasi dari subjek yang berkaitan secara langsung dengan masalah penelitian yang menjadi focus utama dalam penelitian ini. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana pertanyaan atau pernyataan telah memiliki alternative jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden. Responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lain kecuali yang telah tersedia sebagai alternatif jawaban. Arikunto dalam menyebutkan beberapa keuntungan teknik

pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner antara lain:

1. Tidak memerlukan hadirnya peneliti
2. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden
3. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
4. Dapat dibuat anonym sehingga responden bebas, jujur, dan tidak merasa malu-malu untuk menjawab
5. Dapat dibuat standar sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan atau pernyataan yang benar-benar sama
6. Waktu yang diperlukan relative singkat dalam menghimpun data
7. Pengumpulan data akan lebih efisien ditinjau dari segi biaya, tenaga, dan memudahkan dalam pengelolaannya.

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberika deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata, standar deviasi, variansi, maksimum-minimum, kurtosis, dan skewness. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

b. Uji Reliabilitas dan Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

c. Uji Asumsi Klasik

sebelum melakukan analisis regresi perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

d. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistic. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan:

Y : Kelanjutan penggunaan (*continued use*)
internet banking.

X1 : Kenyamanan (*convenience*).

- X2 : Kepercayaan (*trust*).
 X3 : Ketersediaan fitur (*feature availability*).
 X4 : Nilai Uang (*value of money*).
 β : Koefisien Regresi

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu kenyamanan (X1), kepercayaan (X2), ketersediaan fitur (X3), dan nilai uang (X4) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kelanjutan penggunaan untuk menggunakan (Y). Kriteria yang digunakan adalah:

a) $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, kenyamanan (X1), kepercayaan (X2), ketersediaan fitur (X3), dan nilai uang (X4) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kelanjutan penggunaan untuk menggunakan (Y).

b) $H_a : b_1 - b_4 > 0$ artinya ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel bebas, kenyamanan (X1), kepercayaan (X2), ketersediaan fitur (X3), dan nilai uang (X4) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kelanjutan penggunaan untuk menggunakan (Y).

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$).
- Distribusi t dengan derajat kebebasan ($n - k$).
- Apabila F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Apabila F hitung $< F$ table, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Apabila F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Apabila F hitung $< F$ table, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t merupakan suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah:

- $H_0 : b_i = 0$ artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- $H_1 : b_i > 0$ artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- Apabila t hitung $< t$ table, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Koefisien Determinasi

B. Analisis Kualitatif

Analisis ini dimaksudkan untuk mencari kesimpulan dari hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif. Analisis kualitatif adalah analisis data berdasarkan

hasil yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Data kualitatif merupakan data berupa informasi, kemudian dikaitkan dengan data-data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran sehingga memperoleh gambaran baru atau memperkuat suatu gambaran yang sudah ada sebelumnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Data

Kuesioner yang berisi 26 item pertanyaan ini sudah di gunakan oleh beberapa peneliti terdahulu. Pertanyaan ini di sebarakan kepada 30 responden yang menjabat sebagai Nasabah yang menggunakan sistem informasi Permata Net. Penyebaran kuesioner di lakukan secara langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner kepada responden di mulai pada bulan Juni 2015.

Jumlah kuesioner yang di kembalikan sebanyak 30 eksemplar atau 100% dari jumlah kuesioner yang disebarakan. Peneliti menentukan batas waktu pengembalian kuesioner pada tanggal 05 Juni 2015 dengan pertimbangan keterbatasan waktu dan jumlah kuesioner yang kembali tersebut sudah dianggap mencukupi atau memadai untuk dianalisa. Data selengkapnya dapat di lihat dalam tabel berikut

Tabel. 1
Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No	Responden	Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang kembali	Kuesioner yang tidak dapat digunakan	Kuesioner yang dapat diolah
1	Nasabah	30	30	0	30
	Jumlah	30	30	0	30

N Sampel = 30 Responden Rate = 100%

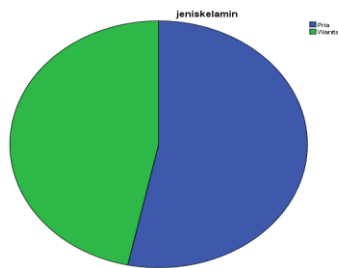
A. Kriteria Sampel

Setelah dilakukan pengumpulan data dari bentuk kuesioner, peneliti mendapatkan beberapa kriteria sampel yang diolah *software* SPSS dengan perincian sebagai berikut:

Responden didominasi oleh pria sebanyak 16 orang atau 53.3% sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 14 orang atau 46.7%, seperti terlihat dalam tabel berikut.

Tabel. 2
Kriteria Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	16	53.3	53.3	53.3
Valid Wanita	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	



Gambar 5. Pie Chart Jenis Kelamin Responden

2. Dilihat dari faktor usia sebagian besar responden berusia 21 sampai dengan 30 tahun sebanyak 21 orang atau 70%, diikuti oleh responden berusia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 4 orang atau 13.3%, responden berusia dibawah 21 tahun sebanyak 5 orang atau 16.7%, terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 3
Kriteria Berdasarkan Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 21 Tahun	5	16.7	16.7	16.7
21 sd 30 Tahun	21	70.0	70.0	86.7
31 sd 40 Tahun	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

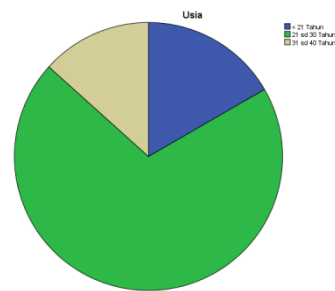


Gambar 6. Pie Chart Jenjang Pendidikan Responden

Berdasarkan jenjang pendidikan responden yakni SMA sebanyak 13 orang atau 43.3%, Diploma sebanyak 8 orang atau 30%, dan Sarjana (S1) sebanyak 8 orang atau 26.7%, terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 4
Kriteria Berdasarkan Jenjang Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DIPLOMA	9	30.0	30.0	30.0
SARJANA	8	26.7	26.7	56.7
SMA	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

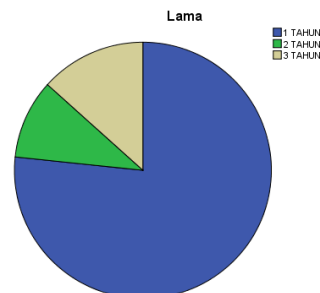


Gambar 7. Pie Chart Usia Responden

3. Berdasarkan lama penggunaan Permata Net, responden yang sudah menggunakan Permata Net selama 1 tahun berjumlah 23 orang atau 76.7%, yang sudah menggunakan selama 2 tahun sebanyak 3 orang atau 10%, dan yang sudah menggunakan selama 3 tahun sebanyak 4 orang atau 13.3% terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 5
Kriteria Berdasarkan Lama Penggunaan Permata Net

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 TAHUN	23	76.7	76.7	76.7
2 TAHUN	3	10.0	10.0	86.7
3 TAHUN	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	



Gambar 8. Pie Chart Lama Penggunaan Permata Net

B. Statistik Deskriptif

Penyajian statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian serta memberikan deskripsi variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use/PEOU*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness/PU*), sikap menggunakan Permata Net (*attitude toward using/ATU*), minat perilaku menggunakan Permata Net (*behavioral intention to use/BIU*), dan penggunaan sesungguhnya Permata Net (*actual use/AU*) dan berikut penyajiannya.

Tabel 6
Statistik Deskriptif

	TOTALPEOU	TOTALPU	TOTALATU	TOTALBIU	TOTALAU
N Valid	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0
Mean	32.40	15.90	14.47	17.43	7.70
Median	33.00	16.00	15.00	18.00	8.00
Minimum	25	11	11	13	6
Maximum	41	20	18	22	10

Tabel diatas menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use/PEOU*) memiliki kisaran empiris dengan nilai *minimum* 25 dan nilai *maximum* 41 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 32,40 yang lebih kecil dari nilai *median* sebesar 33.00, menunjukkan bahwa pengguna (*user*) merasa Permata Net cukup mudah untuk di gunakan. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden atas pertanyaan tentang persepsi kemudahan pengguna Permata Net (*perceived ease of use/PEOU*) sebesar 32,40.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness/PU*) memiliki kisaran nilai *minimum* 11 dan nilai *maximum* 20 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15,90 yang lebih kecil dari nilai *median* sebesar 16.00 menunjukkan bahwa pengguna Permata Net bermanfaat dan berguna bagi *user/pengguna*. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden atas pertanyaan tentang kegunaan Permata Net (*perceived usefulness/PU*) sebesar 15,90.

Sikap menggunakan Permata Net (*attitude toward use/ATU*) memiliki kisaran nilai *minimum* 11 dan nilai *maximum* 18 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 14,47. yang lebih kecil dari nilai *median* 15.00, menunjukkan bahwa pengguna menilai bahwa Permata Net merupakan sesuatu yang cukup positif. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden atas pertanyaan tentang sikap menggunakan Permata Net (*attitude toward use/ATU*) sebesar 14.47.

Minat perilaku menggunakan Permata Net (*behavioral intention to use/BIU*) memiliki kisaran nilai *minimum* 13 dan nilai *maximum* 22 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17.43 yang lebih kecil dari nilai *median* sebesar 18.00 menunjukkan bahwa *user/pengguna* menilai bahwa Permata Net cukup di minati untuk di gunakan. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden atas pertanyaan tentang minat perilaku menggunakan Permata Net (*behavioral intention to use/BIU*) sebesar 17.43.

Penggunaan Permata Net sesungguhnya (*actual use/AU*) memiliki kisaran empiris dengan nilai *minimum* 6 dan *maximum* 10 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 7.70

A. Pengaruh Persepsi Kegunaan Permata Net (PU) Terhadap Sikap Menggunakan Permata Net (ATU)

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan sikap menggunakan Permata Net (ATU) adalah signifikan yaitu sebesar 0.404 yang menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan sikap menggunakan Permata Net (ATU) adalah positif. Dengan demikian, hipotesis H₃ yang menjelaskan “Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) Permata Net berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (*attitude toward using*) Permata Net” di terima. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa semakin tinggi manfaat atau kegunaan Permata Net yang di dapatkan, maka pengguna mereka puas dan sikap untuk menggunakan Permata Net pun akan semakin tinggi.

B. Pengaruh Persepsi Kegunaan Permata Net (PU) Terhadap Minat Perilaku Menggunakan Permata Net (BIU)

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) yaitu sebesar 0.283 yang menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) adalah positif. Dengan demikian hipotesis H₄ yang menjelaskan “Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) Permata Net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) Permata Net” di terima. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa semakin tinggi manfaat atau kegunaan Permata Net yang di dapatkan, maka pengguna merasa puas dan minat perilaku untuk terus menggunakan Permata Net pun akan semakin tinggi.

C. Pengaruh Persepsi Kegunaan Permata Net (PU) Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Permata Net (AU)

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan penggunaan sesungguhnya Permata Net (AU) adalah signifikan sebesar 0.217 yang menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan (PU) dengan penggunaan sesungguhnya Permata Net (AU) adalah positif. Dengan demikian, hipotesis H₅ yang menjelaskan “Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) Permata Net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (*actual use*) Permata Net” di terima. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa tingginya manfaat atau kegunaan Permata Net yang di dapatkan, sudah meningkatkan Permata Net sesungguhnya.

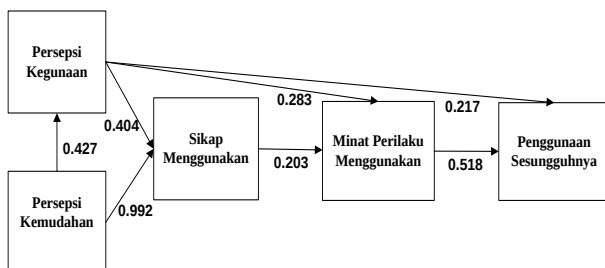
D. Pengaruh Sikap Menggunakan Permata Net (ATU) Terhadap Minat Perilaku Menggunakan Permata Net (BIU)

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hubungan sikap menggunakan Permata Net (ATU) dengan minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) adalah bernilai sebesar 0.203 yang menunjukkan bahwa hubungan antara sikap menggunakan Permata Net (ATU) dengan minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) adalah positif. Dengan demikian, hipotesis H_6 yang menjelaskan “Sikap menggunakan (*attitude toward using*) Permata Net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) Permata Net” di terima. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa semakin tinggi sikap menggunakan Permata Net yang di dapatkan, maka akan meningkatkan minat perilaku pengguna untuk terus menggunakan Permata Net.

E. Pengaruh Minat Perilaku Menggunakan Permata Net (BIU) Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Permata Net (AU)

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hubungan minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) dengan penggunaan sesungguhnya Permata Net (AU) adalah sebesar 0.518 yang menunjukkan bahwa hubungan antara minat perilaku menggunakan Permata Net (BIU) dengan penggunaan sesungguhnya Permata Net (AU) adalah positif. Dengan demikian, hipotesis H_7 yang menjelaskan “minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) Permata Net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (*actual use*) Permata Net” tidak di terima. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa tingginya minat perilaku menggunakan Permata Net, tidak cukup meningkatkan penggunaan sesungguhnya terhadap Permata Net.

Dengan demikian berdasarkan penyajian statistik deskriptif dan pengujian hipotesis yang sudah di lakukan dan dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan jawaban hipotesis dalam penelitian ini sebagaimana tersaji dalam model dan tabel berikut ini.



Gambar 9
Model Hasil Penelitian

Tabel 7
Hasil Pengujian Hipotesis Pengujian Reliabilitas dan Validitas

Hipotesis	Pernyataan	Keputusan	Kesimpulan
H_1	Persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) Permata Net.	Diterima	Semakin mudah dalam penggunaan Permata Net, maka kegunaan atau manfaat Permata Net semakin meningkat
H_2	Persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (<i>attitude toward using</i>) Permata Net.	Diterima	Semakin mudah dalam penggunaan Permata Net, maka sikap terhadap penggunaan Permata Net akan semakin meningkat
H_3	Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (<i>attitude toward using</i>) Permata Net.	Diterima	Semakin tinggi manfaat atau kegunaan Permata Net yang didapatkan, maka pengguna merasa puas dan sikap untuk menggunakan Permata Net akan semakin tinggi
H_4	Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (<i>behavioral intention to use</i>) Permata Net.	Diterima	Semakin tinggi manfaat atau kegunaan Permata Net yang didapatkan, maka pengguna merasa puas dan minat perilaku untuk terus menggunakan Permata Net akan semakin tinggi
H_5	Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (<i>actual use</i>) Permata Net.	Diterima	Tingginya manfaat atau kegunaan Permata Net yang didapatkan, sudah dapat meningkatkan penggunaan Permata Net sesungguhnya
H_6	Sikap menggunakan (<i>attitude toward using</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (<i>behavioral intention to use</i>) Permata Net.	Diterima	Semakin tinggi sikap menggunakan Permata Net, maka akan meningkatkan minat perilaku pengguna untuk terus menggunakan Permata Net
H_7	Minat perilaku menggunakan (<i>behavioral intention to use</i>) Permata Net berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (<i>actual use</i>) Permata Net.	Tidak diterima	Tingginya minat perilaku menggunakan Permata Net belum bisa meningkatkan penggunaan sesungguhnya terhadap Permata Net

Pengujian reliabilitas dapat di perkuat dengan menggunakan *cronbach's alpha* di mana *output* SPSS menghasilkan tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Pengujian Reliabilitas Menggunakan Cronbach's Alpha

Konstruk	Cronbach's Alpha
PEOU	.935
PU	.785
ATU	.805
BIU	.654
AU	.625

Nilai yang di sarankan adalah diatas 0.7 dan pada tabel IV.9 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk PEOU, PU, ATU, BIU dan AU adalah *reliable* karena berada di atas 0,7. Nilai tertinggi adalah 0.935 pada persepsi kegunaan sedangkan nilai terendah adalah sebesar 0.625 pada penggunaan sesungguhnya.

Pengujian validitas di nilai berdasarkan *loading factor* yang di hitung menggunakan SPSS dan diambil kesimpulan bahwa tidak ada item yang tidak valid, karena semua item memiliki *loading factor* lebih dari 0,4. Berikut perincian dalam tabel di bawah ini.

Tabel 9
Pengujian Validitas Menggunakan Loading Factor

Konstruk		Loading Factor
Persepsi Kemudahan (PEOU)	peou1	.890
	peou2	.730
	peou3	.917
	peou4	.457
	peou5	.804
	peou6	.857
	peou7	.890
	peou8	.730
	peou9	.917
	pul	.618

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem informasi *Kepuasan nasabah terhadap layanan PermataNet* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), pada PT. Permata Bank, Tbk. Jakarta. Variabel atau konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lima konstruk utama pada TAM yakni, persepsi kemudahan (*perceived ease of use/PEOU*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness/PU*), sikap menggunakan PermataNet (*attitude toward using/ATU*), minat perilaku menggunakan PermataNet (*behavioral intention of use/BIU*) dan penggunaan PermataNet sesungguhnya (*actual use/AU*). Penelitian ini menggunakan skala likert, statistic deskriptif, analisa linier sederhana, *cronbach's alpha*, dan *loading factor* dalam menganalisa variabel-variabel atau konstruk-konstruk yang ada di model TAM. Berdasarkan analisa dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa secara umum pengguna PermataNet merasa mudah di gunakan.
2. Peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa para pengguna secara umum merasakan kemudahan terhadap layanan PermataNet dalam bertransaksi.
3. Peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa secara umum kegunaan layanan PermataNet cukup di minati untuk digunakan sehari-hari.
4. Peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa secara umum para pengguna sudah menerima layanan PermataNet sebagai alat bantu dalam menyelesaikan transaksi perbankan mereka sehari-hari.
5. Peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa secara umum menggunakan layanan PermataNet sudah cukup diminati untuk di gunakan sehari-hari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada orang tua, kerabat, teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga penelitian ini selesai dilakukan.

REFERENSI

- Darmawan, Deni dan Kunkun Nur. Sistem Informasi Manajemen. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Hambali Fitriaayah, Akhiron Armaini dan Wijayanti Ratih. Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan *Internet banking*. Depok. Jurnal Teknik Pomits : Vol.4, No. Oktober 2011, ISSN : 1858-2559
- Handayani, Febria. Mengenal Pemodelan Skala Sikap "Likert" Untuk Perhitungan dan Analisa Hasil Kuesioner. Diambil dari : <http://news.palcomtech.com/mengenal-pemodelan-skala-sikap-likert-untuk-perhitungan-dan-analisa-hasil-kuesioner/> (5 Januari 2015)
- Jogiyanto, HM. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta : Andi Offset
- Jogiyanto, HM. Analisa dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dari Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta : Andi Offset
- Raymond McLeod, Jr dan George P. Schell. Sistem Informasi Manajemen. Penerjemah. Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati. Jakarta : Salemba Empat.
- Relawati. Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model*. ISSN : 2301-9425. Pelita Informatika Budi Darma. Vol . VI, No.2, April 2014
- Wijaya, Tony. Cepat Menguasai SPSS Untuk Olah & Interpretasi Data Penelitian Skripsi. Yogyakarta : Cahaya Atma.
- Yuliaty Tetty. Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan *Brand Equity* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Aksara. ISSN : 1693-7619. Jurnal manajemen & Bisnis. Vol 14 No.02, Oktober 2014