

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN DATA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING***

RINGKASAN SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana)



SANIA KHARISMAWANI

1116-28852

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DATA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SANIA KHARISMAWANI

No Induk Mahasiswa: 111628852

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 7 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Atika Jauharia Hatta, Dr., M.Si., Ak.

Penguji

M Arif Budiarto, Drs., M.Si., Ak.

Yogyakarta, 7 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

RINGKASAN SKRIPSI

“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Keamanan dan Kerahasiaan Data terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan *Internet Banking*”

SANIA KHARISMAWANI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN YOGYAKARTA

Jalan Seturan Yogyakarta 55281

email: saniakhrsm22@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of system quality, information quality, service quality, and security and privacy of data to costumer satisfaction in using internet banking services. The samples in this study were obtained using purposive sampling method on the bank's costumer who has used internet banking services. After the selection, it taken 57 respondents which used to be the research samples. Using the multiple regression analysis method, the result for the 4 hypothesis indicates that variables system quality, information quality, and security and privacy of data did not affect costumer satisfactions. Meanwhile, service quality has positif and significant influence to costumer satisfactions.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, security and rivacy of data, costumer satisfaction.*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

A. Pendahuluan

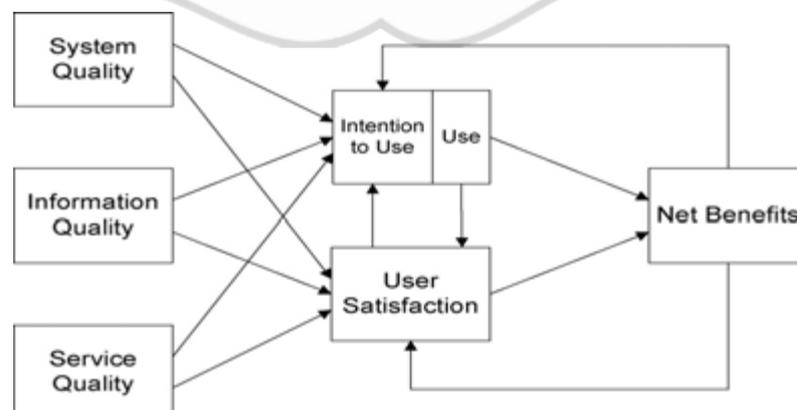
Perkembangan teknologi dunia yang semakin pesat menyebabkan hampir seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari teknologi itu sendiri. Hal tersebut kemudian sering dikenal dengan digitalisasi. Digitalisasi dalam prakteknya diharapkan dapat menekan biaya operasional perusahaan dengan pengadaan otomatisasi dan sentralisasi.

Bank, sebagai salah satu industri yang memiliki kontribusi cukup besar di bidang ekonomi, dituntut agar ikut andil dalam penerapan digitalisasi ini. Bentuk digitalisasi perbankan salah satunya adalah pengadaan layanan *internet banking*. Sama halnya dengan tujuan mendasar dari instansi bisnis yang ingin mencapai kepuasan pelanggan (Schnaars, 1991), pengadaan layanan *internet banking* juga tentunya bertujuan untuk mencapai aspek kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah dalam hal penggunaan *internet banking* dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu kualitas sistem dari layanan *internet banking*, kualitas informasi yang dihasilkan oleh layanan *internet banking*, kualitas dari layanan *internet banking* itu sendiri, serta yang tidak kalah penting adalah keamanan dan kerahasiaan data pengguna atau nasabah.

B. Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Model Kesuksesan Sistem Informasi



Gambar 1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model ini merupakan *upgrade* dari model yang pertama kali diciptakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Dalam model ini, DeLone dan McLean menggabungkan dampak organisasi dan dampak individu menjadi *net benefit*. Pengukuran kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean dapat diukur dengan menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta kebermafaatan bersih.

Kesimpulan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean adalah, bahwa keenam elemen tersebut saling terikat dan memiliki peranan penting dalam penentuan kesuksesan sebuah sistem. Jika dalam suatu sistem salah satu elemen tersebut hilang, maka sistem tersebut akan timpang dan berakibat pada keandalan sistem itu sendiri. Sebagai contoh, jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem adalah jelek, maka tentunya sistem tersebut tidak dapat dikatakan sukses, dan sistem tersebut tidak dapat diandalkan.

Pengembangan Hipotesis

1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Koentjaraningrat, sistem didefinisikan sebagai sebuah susunan yang berfungsi dan bergerak. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik-buruknya sesuatu. Dengan kata lain, kualitas sistem dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya sebuah sistem yang telah diciptakan.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah sistem menurut DeLone dan McLean adalah kemudahan dan keandalan sistem tersebut ketika dioperasikan. Dalam kacamata pengguna, sebuah sistem yang baik adalah sistem yang mudah untuk dioperasikan, dan dapat diandalkan. Semakin baik suatu sistem, maka akan mengakibatkan peningkatan pada kenyamanan penggunaan oleh pelanggan. Dengan adanya rasa nyaman, dan senang ketika menggunakan sistem, maka akan memicu timbulnya kepuasan pelanggan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan Hanum, dkk (2016) bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula penelitian oleh Fendini, dkk (2013) yang menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kepuasan pengguna. Serta penelitian oleh Huda, dkk (2018) yang menghasilkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, Widodo (2016) juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Sebuah sistem *e banking* diciptakan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *e banking* dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam penggunaan, kecepatan waktu tanggap sistem, dan rasa nyaman dalam penggunaan layanan. Semakin tinggi kualitas sistem *e banking* yang ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan dalam transaksi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah :

H1 : kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam praktiknya, pengukuran kualitas dari suatu informasi adalah ketika informasi tersebut dapat memenuhi harapan atau apa yang diinginkan oleh si pencari informasi. Kepuasan oleh pengguna timbul ketika mereka mendapatkan informasi sesuai dengan yang mereka inginkan. Hanum, dkk (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Widyadinata dan Toly (2014) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Pawirosumarto (2016) juga menyebutkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam bukunya, Jogiyanto (2007) menyebutkan bahwa kualitas informasi mengukur *output* dari sistem informasi. Indikator yang digunakan oleh DeLone dan McLean dalam penelitiannya untuk mengukur kualitas informasi antara lain : kelengkapan, relevan, akurat, dan ketepatan waktu. Sebuah sistem *e banking* yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mampu menyediakan informasi yang lengkap, relevan, akurat, dan menyediakan informasi yang terkini atau *up to date* akan memicu timbulnya kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *internet banking*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah :

H2 : kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

3. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kotler & Keller (2012) mendefinisikan layanan sebagai tawaran atas suatu tindakan atau kegiatan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang wujudnya tidak dapat terlihat, dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Dalam ISO-8402 (Loh, 2001 : 35) kualitas diartikan sebagai kelengkapan karakteristik dan fasilitas suatu produk atau jasa, yang dapat memenuhi kebutuhan, baik tersirat maupun tersurat. Kualitas layanan dapat dikatakan sebagai, tingkat ukuran suatu layanan atau fasilitas yang disediakan oleh suatu pihak, apakah sudah dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Jika konsumen merasa harapannya akan suatu layanan telah terpenuhi, maka perusahaan dapat dikatakan telah mencapai kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanum, dkk. (2013) bahwa kualitas layanan internet banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Satria dan Edwar (2016) juga menyimpulkan adanya pengaruh positif yang signifikan oleh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Septianita, dkk. (2014) menghasilkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan dari sistem *e banking* dapat diukur melalui kelengkapan dari fitur yang disediakan, ketepatan fungsinya, serta kebebasan dalam mengakses tanpa dipungut biaya. Semakin tinggi kualitas layanan *internet banking*, yang didapat dari kelengkapan, ketepatan fungsi, serta pengaksesan yang bebas biaya, maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah :

H3 : Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah

4. Keamanan dan Kerahasiaan Data terhadap Kepuasan Nasabah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Agustian Fernando menyebutkan definisi keamanan sebagai sesuatu yang membuat nyaman ketika melakukan aktivitas apapun, tanpa adanya gangguan serta pencurian. Sedangkan kerahasiaan didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki sifat sangat pribadi dan tertutup yang tidak memperbolehkan sembarang orang untuk melihat dan atau mengetahuinya.

Penggunaan jaringan internet sebagai sarana dalam melakukan transaksi tentunya membawa risiko. Risiko yang paling sering terjadi adalah adanya pencurian data nasabah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Menurut penelitian Rod et al (2009), *security/privacy* yang menjadi salah satu variabel pengukur dalam *online information quality* menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Penelitian yang dilakukan oleh Sakhaei et al (2014) juga menunjukkan hal yang sama, yaitu keamanan dan kerahasiaan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Widyadinata dan Toly (2014) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu pula penelitian oleh Yuniarti (2016) juga menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal perlindungan konsumen, sebuah instansi perlu menjamin adanya keamanan dan kerahasiaan dari data konsumen. Begitu pula dengan *internet banking*. Ketika bank menciptakan layanan ini, tentunya keamanan dan kerahasiaan data dari nasabah sebagai pengguna harus terjamin. Nasabah akan merasa puas ketika dalam menggunakan layanan *internet banking* tidak perlu takut informasi pribadi dan data-data seputar rekening pribadinya bocor. Semakin tinggi aspek keamanan dan kerahasiaan data layanan *internet banking* yang dilihat dari kemampuan menyimpan data dan catatan transaksi yang akurat, perlindungan data transaksi dan privasi, jaminan keamanan saat penggunaan, tidak adanya masalah saat penggunaan, dan penyimpanan detail dan transaksi masa lalu yang mudah diperiksa, semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah:

H4 : Keamanan dan kerahasiaan data berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

C. Metodologi Penelitian

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini. Nana Sudjana dan Ibrahim (2001) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah sebuah penelitian yang timbul karena adanya asumsi, kemudian dilakukan pemilihan variabel sebagai alat ukurnya, lalu selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode-metode yang sesuai. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam penelitian. Metode ini berfokus pada pengumpulan data set dan melakukan generalisasi untuk menjelaskan suatu fenomena tertentu yang terjadi pada suatu populasi.

Dalam penelitian ini, populasi yang peneliti ambil yaitu nasabah bank. Sementara dalam pemilihan sampelnya, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang peneliti tetapkan adalah nasabah yang telah menggunakan layanan *internet banking*. Selanjutnya, setelah data penelitian terkumpul, kemudian akan diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap dengan memberikan skor pada masing-masing tingkatannya. Responden diwajibkan untuk memilih tingkat persetujuannya terhadap pertanyaan yang dipaparkan.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi : Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Keamanan dan Kerahasiaan Data (X4). Sementara, yang menjadi variabel dependen ialah Kepuasan Nasabah.

D. Metode dan Hasil analisis data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji regresi berganda, uji F, uji koefisien determinasi, dan uji T.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Distribusi Kuesioner

Data Distribusi Kuesioner

Dasar Distribusi Penyebaran	Jumlah	Persentase
Penyebaran kuesioner	114	100%
Kuesioner terisi	114	100%
Kuesioner tidak kembali	0	0%
Kuesioner tidak diolah	57	50%
Kuesioner diolah	57	50%

2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin :		
➤ Laki – laki	15	26%
➤ Perempuan	42	74%
Usia		
➤ < 20 tahun	7	12%
➤ 20-30 tahun	49	86%
➤ 30-40 tahun	0	0%
➤ > 40 tahun	1	2%
Pekerjaan		
➤ PNS	1	2%
➤ Pegawai Swasta	6	11%
➤ Wiraswasta	3	5%
➤ Mahasiswa	39	68%
➤ Belum/tidak bekerja	3	5%
➤ Lainnya	5	9%
Pendidikan Terakhir		
➤ SD-SMU	41	72%
➤ Diploma	11	19%
➤ Sarjana	5	9%
Intensitas Penggunaan <i>i-banking</i> dalam satu bulan		
➤ 1-5 kali	33	58%
➤ 5-10 kali	15	26%
➤ >10 kali	9	16%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa total responden penelitian adalah sejumlah 57. Dari 57 responden, telah dihasilkan bahwa lebih dari setengah dari total responden adalah perempuan berusia berkisar antara 20 hingga 30 tahun. Status pekerjaan yang dimiliki mayoritas responden adalah mahasiswa, dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pendidikan terakhir berada pada tingkat SD hingga SMU. Intensitas responden dalam menggunakan layanan *internet banking* dalam satu bulan tidak terlalu banyak, yaitu antara 1 hingga 5 kali.

3. Uji Statistik Deskriptif

Digunakan untuk merepresentasikan suatu variabel penelitian menurut statistik.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Var	N	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Sistem	57	2.00	5.00	3.9298	0.54049
Kualitas Informasi	57	2.50	5.00	3.9386	0.59814
Kualitas Layanan	57	2.33	5.00	3.8661	0.62667
Keamanan dan Kerahasiaan data	57	2.20	4.80	3.7123	0.46448
Kepuasan Nasabah	57	2.50	5.00	3.9211	0.57313

Kesimpulan yang diperoleh ialah responden yang valid berjumlah 57 responden. Pada variabel kualitas sistem, diperoleh jawaban minimum adalah 3 dan jawaban maximum adalah 5 dengan rata-rata 3,93 dan standar deviasi 0,54. Jawaban minimum variabel kualitas informasi adalah sebesar 2,5 dan maksimumnya sebesar 5. Dengan rata-rata 3,94 dan standar deviasi sebesar 0,598. Pada variabel kualitas layanan nilai minum dari jawaban adalah 2,67 dan nilai maksimumnya adalah 5. Rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,87 dengan standar deviasi sebesar 0,63. Nilai minimum variabel keamanan dan kerahasiaan data sebesar 2,60 dan nilai maksimumnya adalah 4,80, dengan nilai rata-rata sebesar 3,71 dan standar deviasi sebesar 0,46. Dan pada variabel kepuasan nasabah, diperoleh nilai minimum sebesar 2,50 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan rata-rata sebesar 3,92 dan standar deviasi sebesar 0,57.

4. Uji Validitas

Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r tabel	r hitung	Nilai sig	Keterangan
Kualitas Sistem	X1.1	0,2201	0,583	0,000	Valid
	X1.2	0,2201	0,862	0,000	Valid
	X1.3	0,2201	0,529	0,000	Valid
	X1.4	0,2201	0,786	0,000	Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	X1.5	0,2201	0,794	0,000	Valid
Kualitas Informasi	X2.1	0,2201	0,868	0,000	Valid
	X2.2	0,2201	0,799	0,000	Valid
	X2.3	0,2201	0,687	0,000	Valid
	X2.4	0,2201	0,787	0,000	Valid
Kualitas Layanan	X3.1	0,2201	0,838	0,000	Valid
	X3.2	0,2201	0,822	0,000	Valid
	X3.3	0,2201	0,727	0,000	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan	X4.1	0,2201	0,758	0,000	Valid
	X4.2	0,2201	0,741	0,000	Valid
	X4.3	0,2201	0,520	0,000	Valid
	X4.4	0,2201	0,750	0,000	Valid
	X4.5	0,2201	0,595	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,2201	0,859	0,000	Valid
	Y2	0,2201	0,923	0,000	Valid

Kesimpulan yang dapat diambil adalah semua item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid. Karena nilai r hitung terbukti melebihi r tabel, dan nilai signifikansi seluruh pertanyaan berada di bawah 0,05.

5. Uji Reliabilitas

Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cut off</i>	Kesimpulan
Kualitas Sistem	0,766	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi	0,783	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan	0,713	0,6	Reliabel
Keamanan dan Kerahasiaan data	0,676	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,728	0,6	Reliabel

Melalui hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan nasabah adalah reliabel.

6. Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

Nilai Signifikan	Tingkat Signifikan	Keterangan
0,064	0,05	Normal

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Nilai signifikansi uji *one sample kolmogorov* dari tabel 4.6 telah melebihi 0,05 yaitu sebesar 0,064. Dengan begitu, data dalam penelitian memiliki distribusi normal.

7. Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem	0.533	1.875	Bebas Gejala
Kualitas Informasi	0.392	2.549	Bebas Gejala
Kualitas Layanan	0.392	2.549	Bebas Gejala
Keamanan dan Kerahasiaan data	0.493	2.028	Bebas Gejala

Menurut hasil uji dalam tabel 4.7 di atas, seluruh nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF seluruh variabel di bawah 10. Maka, disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam penelitian.

8. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Sig	Keterangan
Kualitas Sistem	0.199	Bebas Gejala
Kualitas Informasi	0.801	Bebas Gejala
Kualitas Layanan	0.558	Bebas Gejala
Keamanan dan Kerahasiaan data	0.556	Bebas Gejala

Menurut hasil pengujian dalam tabel 4.8 tersebut, besar nilai signifikansi dari seluruh variabel adalah melebihi 0,05. Dengan begitu kesimpulan yang dapat diambil yaitu gejala heteroskedastisitas tidak terjadi.

9. Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi

Total Case	Number of Runs	Asymp Sig. (2-tailed)
57	29	0.895

Dapat dilihat dari tabel 4.9 di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,895 > 0,05. Oleh karena itu, gejala autokorelasi tidak terjadi.

10. Pengujian Hipotesis

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Dependen (Y)		
Variabel Independen		Koefisien Regresi
Kualitas Sistem	(X ₁)	0,156
Kualitas Informasi	(X ₂)	0,131
Kualitas Layanan	(X ₃)	0,403
Keamanan dan Kerahasiaan data	(X ₄)	0,242
Konstanta		0,333

Diperoleh persamaan regresi berganda :

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 0,333 + 0,156X_1 + 0,131X_2 + 0,403X_3 + 0,242X_4$$

a. Uji F

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.528	4	2.882	21.825	.000 ^b
	Residual	6.867	52	.132		
	Total	18.395	56			

Menurut hasil uji tabel 4.11 di atas, nilai signifikansi adalah sebesar 0,000, yang mana tidak melebihi 0,05. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa model pengujian dapat dikatakan baik, yaitu variabel independen dapat memprediksi variabel dependen yang diajukan. dengan demikian hasil uji F ini menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayan, dan keamanan serta kerahasiaan data dapat memprediksi kepuasan nasabah dalam menggunakan e banking.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.598	.36339

Menurut hasil pengujian pada tabel 4.12, nilai *adjusted R square* adalah 0,598. Dengan demikian, pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan dan kerahasiaan data

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

adalah sebesar 0,598 atau 59,8%. Kemudian, sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

c. Uji t

Hasil Uji t

Model		B	Std. Error	Beta	t	sig
1	(Constant)	.333	.425		.783	.437
	kualitas system	.156	.123	.147	1.268	.210
	kualitas informasi	.131	.130	.137	1.013	.316
	kualitas layanan	.403	.124	.441	3.260	.002
	keamanan dan kerahasiaan data	.242	.149	.196	1.626	.110

1. Hipotesis Satu (H_1)

Nilai signifikansi dari variabel kualitas sistem sebesar 0,210 melebihi 0,05. Sedangkan nilai t hitung $1,268 < t$ tabel 2,0049. Dengan begitu, kesimpulannya adalah H_1 tidak terdukung oleh data, yang berarti tidak terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah.

2. Hipotesis Dua (H_2)

Ditunjukkan pada tabel 4.13, nilai signifikansi variabel kualitas informasi yaitu 0,316 melebihi 0,05. Sedangkan nilai t hitung 1,013 kurang dari t tabel 2,0049. Dengan demikian, H_2 dikatakan tidak terdukung oleh data, yang bermakna bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh kualitas informasi.

3. Hipotesis Tiga (H_3)

Variabel kualitas layanan dalam tabel 4.13 memiliki nilai signifikansi 0,002, yang mana masih berada di bawah 0,05. Sedangkan nilai t hitungnya 3,260 berada di atas nilai t tabel 2,0049. Oleh karenanya, H_3 dinyatakan terdukung oleh data, yaitu kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Hipotesis Empat (H_4)

Dalam tabel 4.13, nilai signifikansi untuk variabel keamanan dan kerahasiaan data adalah 0,110, yang mana melebihi 0,05. Sedangkan nilai t hitung 1,626 tidak lebih dari t tabel 2,0049. Dengan begitu, kesimpulannya adalah H_4 tidak terdukung oleh data, yang berarti kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh keamanan dan kerahasiaan data.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut pengujian sebelumnya, diperoleh hasil t hitung $1,268 < t$ tabel $2,0049$ dan nilai signifikansi $0,210 > 0,05$. Sehingga kesimpulan yang dapat ditarik yaitu H_1 tidak terdukung, yang mana kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rudini (2015) dan Tulodo dan Solichin (2019), yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna *internet banking* tidak ditentukan oleh kualitas sistem. Nasabah cenderung lebih terfokus kepada pelayanan yang diberikan, dan mengesampingkan kualitas dari sistem itu sendiri. Selain itu, pengetahuan mengenai sistem yang minim juga dapat menjadi penyebab nasabah mengesampingkan kualitas dari sistem tersebut. Namun, peningkatan akan kualitas dari sistem *internet banking* tetap harus dilakukan agar kenyamanan nasabah dalam menggunakan *internet banking* meningkat sehingga dapat memicu kepercayaan nasabah akan *internet banking*.

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis kedua adalah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut pengujian sebelumnya, diperoleh hasil t hitung $1,013 < t$ tabel $2,0049$ dan nilai signifikansi $0,316 > 0,05$. Sehingga kesimpulan yang dapat ditarik yaitu H_2 tidak terdukung, yang mana kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda, dkk (2018), dan Wati, dkk (2016) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak ditentukan oleh kualitas informasi. Hal ini dapat disebabkan oleh nasabah yang cenderung hanya mencari informasi sesuai kebutuhannya, tanpa memperhatikan apakah informasi tersebut *up to date*, atau dapat diandalkan. Namun, peningkatan kualitas informasi tetap harus dilakukan agar informasi yang didapatkan nasabah adalah sesuai, atau bahkan dapat memberikan informasi lain yang juga tidak kalah penting dengan informasi yang diinginkan nasabah.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis ketiga adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut hasil pengujian sebelumnya, diperoleh nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, serta t hitung $3,260 > 2,0049$. Oleh karenanya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah H_3 terdukung, dimana kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Satria dan Edwar (2016) dan Hanum, dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas layanan yang ditunjukkan dengan kelengkapan dan kemudahan dalam pengoperasian fitur-fitur di dalamnya, sesuai dengan tujuan yang ditawarkan, dalam hal *internet banking* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, serta pengaksesan yang disediakan secara gratis oleh penyedia layanan. Ketika nasabah merasa layanan *internet banking* menyediakan fitur yang lengkap dan mudah untuk dioperasikan, mempermudah dalam melakukan transaksi, dan *free* akses untuk fitur-fiturnya, maka nasabah akan puas dengan sistem *internet banking*.

4. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan data terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis terakhir adalah keamanan dan kerahasiaan data berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Data hasil pengujian memperlihatkan nilai signifikansi $0,110 > 0,05$ serta nilai t hitung $1,626 < 2,0049$, sehingga dapat ditarik kesimpulan H_4 tidak terdukung. Dengan demikian, keamanan dan kerahasiaan data tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Yuniarti (2016) dan Rod et al. (2009) yang membuktikan keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi, hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ling et al (2016) yang menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dipengaruhi oleh keyakinan pengguna *internet banking* akan peranan penting provider *internet* dalam penjagaan keamanan dan kerahasiaan konsumen. Provider *internet* memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data penggunanya saat menggunakan *internet*. Namun, meskipun jaminan keamanan telah ditawarkan oleh provider *internet*, penyedia layanan *internet banking* tetap harus memberikan jaminan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

keamanan atas data-data nasabahnya, agar nasabah semakin percaya dengan layanan internet banking.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan dan kerahasiaan data terhadap kepuasan nasabah, dan setelah dilakukannya penelitian, kesimpulan yang diperoleh antara lain :

1. Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut didasarkan akan minimnya pengetahuan responden mengenai sistem dan fokus nasabah yang cenderung lebih memperhatikan pelayanan.
2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dapat disebabkan oleh nasabah yang cenderung hanya mencari informasi sesuai kebutuhannya, tanpa memperhatikan apakah informasi tersebut *up to date*, atau dapat diandalkan.
3. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Layanan yang baik adalah layanan yang lengkap, mudah untuk dioperasikan, dan sesuai dengan tujuan yang ditawarkan, dalam *internet banking* yaitu mempermudah pelaksanaan transaksi. Jika aspek-aspek tersebut terpenuhi, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
4. Keamanan dan Kerahasiaan data tidak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Tanggung jawab utama akan keamanan dan kerahasiaan pengguna internet dipegang oleh penyedia layanan *internet (provider)*. Responden menaruh kepercayaan yang besar terhadap provider akan keamanan dan kerahasiaan data mereka.

Keterbatasan Penelitian

Sejalan dengan proses penelitian berlangsung, terdapat beberapa keterbatasan-keterbatasan yang dialami peneliti. keterbatasan tersebut yaitu :

1. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan keamanan dan kerahasiaan data menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yang mungkin disebabkan karena responden yang diperoleh kebanyakan adalah mahasiswa yang mungkin lebih jarang menggunakan *internet banking* untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

transaksi bisnis mereka, sehingga kurang memahami *internet banking* itu sendiri. Selain itu, mereka mungkin juga lebih mengedepankan fitur-fitur yang ada dibandingkan ketepatan atau relevansi informasi, memudahkan pekerjaan, ataupun kerahasiaan data.

2. Kuesioner dari penelitian kali ini hanya disebarikan secara daring, sehingga responden tidak merata, dan lebih timpang ke arah teman sebaya atau mahasiswa. Sehingga menyebabkan sampel dari penelitian ini kurang representatif, karena mahasiswa tidak terlalu sering atau terbiasa menggunakan *internet banking*, sehingga mungkin kurang paham akan *internet banking*.
3. Peneliti tidak membedakan subjek yang menggunakan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*, sehingga tidak bisa dilihat untuk karakteristik respondennya secara lebih baik.
4. Peneliti mengabungkan beberapa tingkat pendidikan menjadi satu, sehingga menyebabkan tingkat pendidikan responden kurang jelas.
5. Penelitian ini hanya memperoleh sampel sebanyak 57 orang, dikarenakan sampel yang masuk banyak dibuang karena proses pengisian yang tidak konsisten. Responden mengisi secara tergesa-gesa atau sembarang, sehingga tidak dapat digunakan sebagai subjek dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, adapun saran bagi peneliti selanjutnya adalah :

1. Berdasar hasil R^2 yang menunjukkan variasi variabel independen hanya mampu menjelaskan 59,8% variasi variabel dependen, maka peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel lain, misalnya tingkat pendidikan yang mungkin memoderasi hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, atau menambahkan variabel pengetahuan mengenai *internet banking*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Menambah kriteria dalam pencarian sampel, seperti nasabah yang merupakan pebisnis, orang yang sudah berpenghasilan, atau dengan intensitas penggunaan *internet banking* lebih dari lima kali dalam satu bulan.
3. Membedakan antara *internet banking* dan *mobile banking*, sehingga hasilnya dapat lebih pasti.
4. Tidak menggabungkan pendidikan terakhir responden. Dibedakan menjadi SD, SMP, SMU, D1, D2, D3, D4, S1, S2, dan S3, agar pendidikan terakhir responden jelas.
5. Menambah jumlah responden, dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden agar hasilnya lebih merata, dan dapat memilah-milah mana responden yang sesuai dan tidak.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. & Prihartono J. 1986. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba 4
- Delone, W. & McLean, E. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3: 60-95. 10.1287/isre.3.1.60.
- DeLone, W., & McLean, E.. 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>
- Djarwanto, P. S. & Subagyo, P. 1994. *Statistik Induktif*, Edisi Keempat, Yogyakarta: BPFE.
- Fendini, dkk. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1): 1-11
- Furst et al. 2000. Internet Banking: Developments and Prospects. Office of The Comptroller of the Currency Economic and Policy Analysis Working Paper No. 2000-9. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn/1988503>
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima). In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. <https://doi.org/10.9744/jmk.10.2.pp.124-135>
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. Br., & Marliana M. R. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (Studi Kasus : Wajib Pajak Kpp Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, 16(1): 20-31
- Hambali, A. J. H., 2013. Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Mengadopsi Sistem Layanan Online Banking. *Fokus Ekonomi* 9(3)
- Hambali, A. J. H. 2020. The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura* 23(57-68)
- Hanum, dkk. 2013. Determinan Efektivitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Informasi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL*, 4(1): 1-13. <http://dx.doi.or/10.18202/jamal.2013.04.7178>
- Hendarsyah, D. 2012. Keamanan Layanan Internet Banking dalam Transaksi Perbankan. 1. 12-33
- Huda, M. A., Sulistiowati, & Nurcahyawati, V. 2018. Analisis Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model DeLone DAN McLean Pada BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Diponegoro Surabaya. *JSIKA*, 7(1): 1-11.
- Hudin, J. M., & Riana D. 2016. Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi. *Journal of Information System*, 12(1), 1-8. <https://doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>
- Iivari, J. 2005. An Empirical Test of DeLone-McLean Model of Information System Success. *ACM SIGMIS Database*. 36. 8-27. 10.1145/2066149.1066152tetty

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2007. *Pernyataan Standar Keuangan No.31 Mengenai Akuntansi Perbankan (revisi tahun 2000)*. Dewan Standar Akuntansi Keuangan IAI. Jakarta
- Irawan, Hadi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- ISO 8402 (*Quality Vocabulary*).
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: RinekaCipta
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Ling et al. 2016. Understanding Customer Satisfaction of Internet Banking: A Case Study in Malacca. *Procedia Economics and Finance*, 37, 80-85. 10.1016/S2212-5761(16)30096-X
- Mtp.co.id. (29 Agustus 2019). 7 Jenis Cyber Attack yang Mengancam IT Perusahaan dan Solusinya. Diakses pada 19 Mei 2020, dari <https://mtp.co.id/project/7-jenis-cyber-attack-yang-mengancam-it-perusahaan-dan-solusinya/>
- Nelson et al. 2006. Fast Chromation Immuniprecipitation Assay. *Nucleic Acids Research*. 34(1). <https://doi.org/10.1093/gnj004>
- Nochai, R., & Nochai, T. (2013). The impact of internet banking service on customer satisfaction in Thailand: a case study in Bangkok. *International Journal of Humanities and Management Sciences*, 1(1), 101-105.
- Parasuraman et al. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- Pawirosumarto, S. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3): 416-411. 10.22441/jurnal_mix
- Raza, S. A., Jawaid, S. T., & Hassan, A. 2015. Internet Banking and Customer Satisfaction in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 7(1): 24-36
- Rod et. al. 2009. An Examination of The Relationship Between Service Quality Dimensions, Overall Internet Banking Service Quality and Costumer

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Satisfaction: A New Zealand Study. *Marketing Intelligence & Planning*. 27. 103-126. 10.1108/02634500910928344
- Rudini, Ahmad. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Bisnis*, 1(1): 39-49
- Sakhaei et al. 2014. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking. *Journal of Mathematics and Computer Science*, 9: 33-40. 102246/jcmz.09.01.04
- Satria, A. J., & Edwar, M. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT BCA Tbk. KCP Pembantu Juanda, Sidoarjo). *JPTN Universitas Negeri Surabaya*, 4(3): 1-12
- Schnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy : A Customer Driven Approach*. 2nd ed. New York : The Free Press
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat
- Septiana, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2014, Volume 1 (1): 53-56
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. 2006. *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudjana, N. & Ibrahim. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Surat edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Melalui Internet
- Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 792 tahun 1990 Tentang Lembaga Keuangan.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kesua. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F., & Diana A. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi CARE Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus RT Malacca Trust Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25-43. Diambil dari: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/9183>
- Undang-undang Republik Indonesia No 10 tahun 1998 Tentang Perbankan
- Wati, E. F., Kusumawati, T. I. J., & Sudrajat B. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Warnet: Studi Kasus Warnet Sarang Bangsawan, Parung Serab. *Jurnal ICIT STIMIK Raharja*, 2(1). 10.33050/icit.v2i1.19
- Widodo, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 31(2): 160-181. <http://dx.doi.org/10.24856/mem.v31i2.433>
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*. 4(1): 1-13.
- Yulianty, T. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Aksara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 120-126. <https://doi.org/10.30596/jimb.v14i2.176>
- Yuniarti, W. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Nasabah Bank di Surabaya. Thesis. STIE Perbanas Surabaya
- Zeithaml et al. 1990. Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation. *The Free Press*