

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO, DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen**



Oleh :

**ILHAM AKBAR SETYA IRAWAN
NIM : 2013210107**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ilham Akbar Setya Irawan

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Februari 1995

N.I.M : 2013210107

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Sarjana

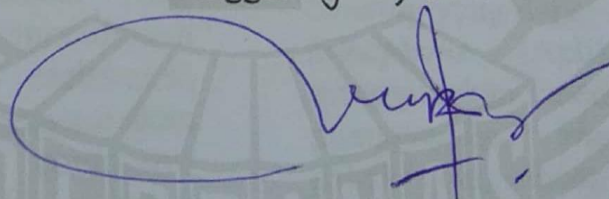
Konsentrasi : Manajemen Perbankan

Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

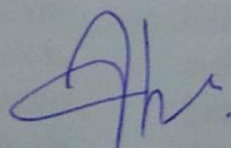
Tanggal : 9-09-2017



Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 9-09-2017



Dr. Muazaroh S.E., M.T.

THE INFLUENCE OF EASE OF USE, RISK, AND SERVICE FEATURES AGAINST THE CUSTOMER'S DECISION USING BANK MANDIRI INTERNET BANKING IN SURABAYA

Ilham Akbar Setya Irawan

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210107@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

One of electronic banking media which provided by bank is internet banking. Internet banking is provided to simplify the customers do banking transactions quickly and efficiently. This research aims to analyze the influence of ease of use, risk, and service features against the customer's decision using Bank Mandiri internet banking in Surabaya. The sample used in this study are customers Bank Mandiri internet banking clients in the Surabaya city. The number of samples that used as many as 80 respondents obtained through offline questionnaire and use the techniques of purposive sampling. Analysis tool used was SPSS program 21.0 for Windows. The results of the research show that a variable positive effect significant ease of use of decision of use, the risk of significant positive has no effect against the decision of use, service features of significant positive effect against the decision of use.

Keyword : *Ease of use, risk, service features, decision of use*

PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi informasi yang semakin berkembang telah mempermudah bagi sebagian orang untuk melakukan segala sesuatu dengan menggunakan teknologi *internet*, sebagai contohnya layanan transportasi *online* yang mempermudah sebagian orang untuk beraktifitas. Tidak hanya itu layanan *internet* juga bisa digunakan sebagai media sarana perbankan, sebagai contoh kirim mengirim uang, membayar tagihan bulanan, pembayaran *E-Commerce*, informasi kartu kredit dengan menggunakan *Internet Banking*. Bank di Indonesia membagi fasilitas *E-Banking* menjadi tiga bagian dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang menggunakan media berbeda, misalnya

Internet Banking menggunakan media (*Internet* atau *Personal Computer*), *mobile banking* yang dapat di akses menggunakan *handphone* (Aplikasi), *sms banking* menggunakan media *handpone* dengan menggunakan *short message service* (SMS) yaitu sebuah sistem yang terhubung dengan sistem jaringan bank (Maryanto Supriyono, 2011:67).

Internet Banking adalah suatu layanan transaksi yang bisa melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui *internet* dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Penyelenggaraan sebuah *Internet Banking* merupakan penerapan berbasis aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan secara

cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat yang dapat di akses dari mana saja seperti *handphone*, komputer, dan sebagainya. Risiko terbesar dalam menggunakan *Internet Banking* ini biasanya terjadi karena kemudahan melakukan transaksi menggunakan *Internet Banking* membuat sebagian orang lupa untuk mengontrol keuangan, terjadi penyalahgunaan rekening nasabah, dan pembobolan rekening nasabah atau ancaman *hacker*.

Fitur layanan merupakan salah satu faktor yang penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Upaya tinggi harus dilakukan oleh bank penyelenggara *Internet Banking* agar kepercayaan nasabah semakin tinggi, karena kepercayaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan *Internet Banking*.

Survey Top Brand merupakan salah satu performa tolok ukur untuk mengukur kinerja merek-merek yang ada di Indonesia, terdapat 4 bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi Top Brand Index tahun 2016 sampai 2017. Berdasarkan data dari Top Brand 4 bank terbesar di Indonesia, per maret tahun 2016 sampai dengan bulan tahun 2017 *Internet Banking* Bank Mandiri berturut-turut berada di urutan ke dua Top Brand Award kategori e-channel. Dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1
TOP BRAND AWARD KATEGORI E-CHANNEL
TAHUN 2016-2017

MEREK	Per Maret 2016	Per Maret 2017
Klik BCA	54,0%	53,3%
<i>Internet Banking</i> Mandiri	20,0%	19,0%
BNI <i>Internet Banking</i>	9,0%	10,3%
<i>Internet Banking</i> BRI	6,3%	7,9%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com> di akses 6 april 2017

Bank Mandiri merupakan salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia yang juga mengimplementasikan penggunaan sistem *Internet Banking* pada layanan jasa

perbankan. Berdasarkan data dalam tabel 1 per maret tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 pengguna *Internet Banking*, secara presentase *Internet Banking* Bank Mandiri mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2016 *Internet Banking* Bank Mandiri mencapai 20,0% lalu pada bulan maret tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 19,0%. Dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna *internet banking* Bank Mandiri sangat minim dan terpaut jauh dari Bank BCA, kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah *internet banking* Bank Mandiri sulit digunakan, atau nasabah cenderung beranggapan lebih besar risiko pencurian data nasabah atau juga sikap dari nasabah yang belum yakin terhadap fasilitas layanan dari *internet banking* Bank Mandiri tersebut.

Salah satu alasan nasabah memutuskan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri dikarenakan *internet banking* yang mereka miliki cukup lengkap serta mudah di akses baik melalui komputer maupun *smartphone*. Namun akhir-akhir ini nasabah merasakan adanya suatu masalah yang sangat mengganggu ketika mengakses layanan *internet banking* Bank Mandiri, masalah utamanya yaitu nasabah sering mengalami masalah kegagalan dalam bertransaksi dengan *internet banking* Bank Mandiri. Kegagalan transaksi tersebut muncul setelah pelanggan memasukkan PIN Mandiri sebagai *respons challenge code* PIN dan menekan tombol "Kirim". Pesan yang muncul apabila transaksi gagal adalah "TRANSAKSI TIDAK DAPAT DIPROSES". Transaksi Anda tidak dapat diproses, silahkan dicoba lagi atau hubungi Mandiri Call 14000". (aroengbinang.com) Keluhan lainnya yaitu terkadang nasabah masih tidak sadar bahwa nasabah banyak yang mengakses *website* tiruan dari *website* resmi Bank Mandiri hal ini sangat berbahaya dan muncul kemungkinan kebocoran data nasabah yang di akibatkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab melakukan *phising* dengan menggunakan

website palsu yang mirip dengan *website* Bank Mandiri yang resmi dan berujung kepada berkurangnya atau hilangnya saldo nasabah. Begitu juga faktor kemudahan penggunaan yang melekat erat terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri karena kemudahan inilah yang pertama kali dilakukan dan dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan *internet banking* Bank Mandiri, kemudahan penggunaan menjadi salah satu tolak ukur sukses tidaknya *internet banking* bisa diterima oleh nasabah. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah Bank Mandiri dalam menggunakan layanan *Internet Banking*, dimana terdapat beberapa variabel yang diduga mempengaruhi keputusan para nasabah menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. Maka penulis dengan ini melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* BANK MANDIRI DI SURABAYA”

Berdasarkan dengan latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya? (2) Apakah risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya? (3) Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya? (4) Apakah kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. (2) Untuk menganalisis risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. (3) Untuk menganalisis fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. (4) Untuk menganalisis kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini adalah (1) Bagi peneliti adalah mampu memahami konsep dan pengertian *Internet Banking* serta masyarakat terhadap layanan *Internet Banking* Bank Mandiri. (2) Bagi Bank Mandiri penelitian ini menghasilkan sebuah informasi yang cukup dan dibutuhkan oleh pihak Bank Mandiri yang bertujuan untuk meningkatkan Keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* pada nasabah Bank Mandiri.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Pada landasan teori ini peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan yang akan digunakan sebagai landasan penyusunan hipotesis serta analisisnya.

Internet Banking

Menurut Furst K. Lang W. dan Nole d (2002) *Internet Banking* adalah sebuah sistem yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi bisnis dengan suatu bank melalui internet dan menyediakan peningkatan layanan pada industri perbankan *Internet Banking* menyediakan keleluasaan kepada

penggunanya melakukan aktifitas dengan *Internet Banking* sebagai bentuk untuk mempertemukan bank dengan kebutuhan nasabah yang sangat kompetitif. Hussein Ahmad Alwan *et.al* (2016:3). *Internet Banking* merupakan pemanfaatan teknologi *internet* sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan. Kegiatan ini membutuhkan jaringan *internet* sebagai penghubung antara pihak nasabah dengan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan tatap muka antara pihak nasabah dan pihak bank yang bersangkutan.

Kemudahan Penggunaan

Payam Hanafizadeh *et al.* (2014:65) mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebagai sebuah tingkat keyakinan dalam diri seseorang untuk menggunakan suatu sistem sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha yang lebih. Kemudahan penggunaan memberikan beberapa yang menjadi tolak ukur atau sebuah indikator pada sebuah sistem informasi (termasuk *Internet Banking*) yang meliputi efisiensi waktu dan penggunaan, tampilan dari situs perbankan yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabahnya, menambah keterampilan dalam penggunaannya dan mudah dipelajari oleh siapapun (nasabah bank). Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon & Luis Occena (2014:7) Payam Hanafizadeh *et.al* (2014:66) yaitu: (1) Transaksi menggunakan *Internet Banking* mudah digunakan (2) Keberhasilan dalam bertransaksi menggunakan *Internet Banking* (3) Kualitas sistem informasi *Internet Banking* yang mudah di pahami dan (4) Kepuasan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.

Risiko

Menurut Fadare Oa (2015:3) Risiko dapat diartikan sebagai kondisi kemungkinan kebohongan yang dirasakan

oleh nasabah, kehilangan kesempatan untuk memperoleh hasil yang optimal dan juga *Internet Banking* secara subyektif kehilangan harapan sebagai pengguna *online banking* yang benar. Pemahaman risiko dibedakan menjadi dua yaitu risiko yang terkait dengan adanya *human error* dan juga risiko yang terkait dengan *technical error*. Risiko terbesar pengguna *Internet Banking* adalah penyalahgunaan rekening nasabah, dan ancaman *hacker*. Semakin kecil risiko yang ditimbulkan maka keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* semakin tinggi. Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Payam Hanafizadeh *et.al* (2014:67) yaitu: (1) Data rekening keuangan nasabah terjamin kerahasiaannya (2) Tampilan web *Internet Banking* yang asli tidak mudah di duplikasi (3) Mengurangi kecemasan (Psikologis) ketika menggunakan *Internet Banking* dan (4) *Internet Banking* dapat mengamankan data *username* dan *password*.

Fitur Layanan

Menurut Hussein Ahmad Alwan (2016:97) Fitur layanan bisa didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi penilaian hasil akhir dari sebuah proses evaluasi dimana nasabah membandingkan ekspektasi nasabah dengan fitur layanan yang nasabah dapat, terdapat dua yang bisa dibedakan yaitu fitur layanan secara teknik dan fitur layanan secara fungsional. Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting bagi kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung atau secara *online*. Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hussein Ahmad Alwan *et.al* (2016:97) yaitu: (1) Pembaharuan fitur layanan *Internet Banking* selalu diperbarui untuk memudahkan nasabah bertransaksi (2) Tampilan fitur layanan yang mudah di pahami (3) *Internet Banking* memiliki fitur layanan yang sangat lengkap dan (4) *Internet banking* mencakup seluruh transaksi nasabah.

Keputusan Menggunakan

Payam Hanafizadeh *et al* (2014:64) menyatakan bahwa keputusan seseorang dalam memilih suatu barang bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, baik itu faktor *internal* dari (dalam) diri seseorang atau pun faktor *eksternal* dari (luar) seseorang. Sebuah keputusan dalam hal ini adalah suatu tindakan yang diputuskan dengan pertimbangan terlebih dahulu dan pertimbangan tersebut melalui beberapa proses tahapan yang harus dilakukan. Proses tersebut meliputi proses mengusulkan bagi prinsip dasar pengambilan sebuah keputusan, proses memilih pilihan yang tersedia menjadi sebuah pilihan yang paling menguntungkan serta proses pengimplementasian pilihan tersebut Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Payam Hanafizadeh *et al* (2014:71) dan Haneen A. Abu-Assi, Hani H. Al-Dmour & Zu'bi (2014:177). (a) Memiliki akses untuk menggunakan *Internet Banking* (b) Keyakinan dalam menggunakan *Internet Banking* (c) Menggunakan *Internet Banking* secara terus menerus (d) Merekomendasikan *Internet Banking* kepada orang lain.

Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Payam Hanafizadeh *et al.* (2014:65) mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebagai sebuah tingkat keyakinan dalam diri seseorang dalam menggunakan suatu sistem sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha yang lebih. Kemudahan penggunaan merupakan Teknologi informasi yang digunakan dalam dunia perbankan yang akan mempermudah nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* secara lebih efisien bank harus menekankan pada anggapan tentang kemudahan yang akan diterima dalam penggunaan teknologi informasi tersebut.

H1 : Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Hubungan Antara Risiko Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Menurut penelitian oleh Fadare Oa *et.al* (2015) menyatakan bahwa persepsi risiko adalah sebuah konsep multidimensional, persepsi risiko sebagai pandangan pribadi nasabah tentang suatu kemungkinan baik itu kehilangan hasil yang sepadan, juga secara subjektif *internet banking* melekat secara kuat tentang harapan kehilangan oleh pengguna bank terhadap hasil yang sepadan. Semakin besar risiko individu atau seseorang semakin besar pula kemungkinan keterlibatan seseorang dalam menggunakan sistem. Ketika risiko individu menjadi tinggi, ada motivasi apakah akan menghindari penggunaan atau meminimumkan risiko melalui pencarian dan evaluasi alternatif sebelum penggunaan dalam tahap pengambilan keputusan. Semakin tinggi risiko yang dipikirkan akan semakin menurun keputusan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *internet banking*. Jadi sebelum menggunakan sebuah sistem *internet banking* seseorang atau individu akan mempertimbangkan risiko yang akan didapat apabila menggunakan sistem tersebut, tetapi apabila risiko rendah, maka keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* menjadi lebih tinggi.

H2 : Risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Hubungan Antara Fitur Layanan Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

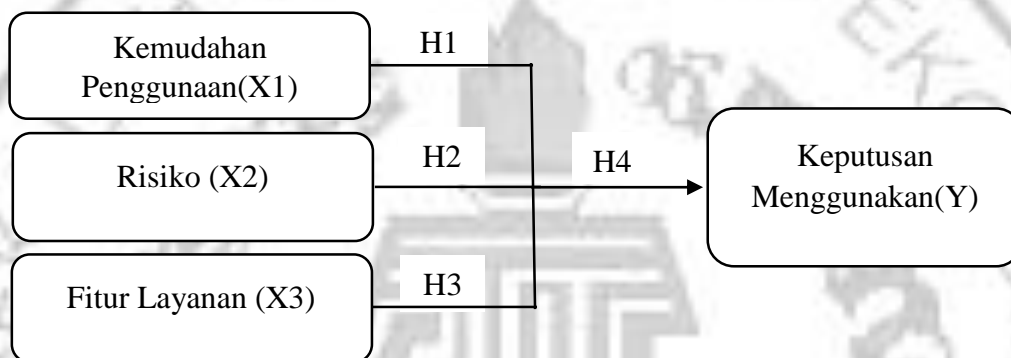
Menurut Hussein Ahmad Alwan (2016:97) Fitur layanan bisa didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi penilaian hasil akhir dari sebuah proses evaluasi

dimana nasabah membandingkan ekspektasi nasabah dengan fitur layanan yang nasabah dapat. Dalam fitur layanan, semakin menarik, mudah dimengerti, dan diikuti maka keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* semakin tinggi. Sehingga pihak bank harus meyakinkan nasabah dan fitur layanan harus dibuat sebaik mungkin agar nasabah menjadi tertarik dan mempunyai keputusan untuk menggunakan *Internet Banking*.

H3 : Fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah keputusan menggunakan dan faktor yang mempengaruhinya yaitu kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan.



Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan meliputi uji hipotesis yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan sumber datanya maka penelitian ini termasuk penelitian primer, data primer didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Sedangkan berdasarkan jenis pengambilan data maka, penelitian ini termasuk kedalam penelitian survey. Penelitian survey merupakan penelitian yang hampir sama dengan kegiatan pengamatan, namun diikuti dengan pengajuan pernyataan dari peneliti kepada subyek peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui

survey untuk mengukur keputusan nasabah menggunakan *internet banking*, data yang bersumber dari responden akan dipilih sebagai anggota sampel.

Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini batasan batasan penelitian sesuai dengan ruang lingkup yang penelitian yang digunakan untuk memberi batasan ruang lingkup penelitian yang sedang diteliti. Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka disini peneliti hanya akan membahas tentang: (1) Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. (2) Adapun variabel bebas yang digunakan pada penelitian yaitu kemudahan penggunaan, risiko dan fitur layanan.

Identifikasi Variabel

Variabel bebas merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan didalam variabel terikat.

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :
 - a. Kemudahan Penggunaan (X1)
 - b. Risiko (X2)
 - c. Fitur Layanan (X3)
2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Keputusan nasabah menggunakan *internet banking* (Y).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Operasi variabel yang diamati dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Y)

Nasabah akan memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank Mandiri dikarenakan memiliki pandangan kemudahan penggunaan adalah (1) Mudah digunakan (2) Keberhasilan (3) Kualitas sistem informasi (4) Kepuasan Nasabah.

Risiko (X2)

Semakin besar risiko yang melekat pada sebuah *Internet Banking* maka semakin kecil peluang nasabah untuk menggunakan *Internet Banking*. Nasabah sudah memahami apa saja risiko yang melekat pada penggunaan *Internet Banking*. Indikator variabel Risiko adalah (1) Keuangan (2) Tampilan (3) Psikologis (4) Keamanan data nasabah.

Fitur Layanan (X3)

Fitur layanan merupakan pendapat nasabah Bank Mandiri sebagai responden mengenai

dan merasakan bahwa *internet banking* akan menguntungkan nasabah ketika digunakan. Indikator dari variabel penentuan keputusan menggunakan ini yaitu: (1) Memiliki akses *internet banking* (2) Yakin dalam menggunakan *internet banking* (3) Penggunaan *internet banking* dengan secara terus menerus (4) Merekomendasikan kepada orang lain.

Kemudahan Penggunaan (X1)

Kemudahan penggunaan merupakan pendapat nasabah Bank Mandiri sebagai responden tentang seberapa mudah mengoperasikan atau menggunakan layanan *internet banking* Bank mandiri dan mengenai keyakinan nasabah bahwa menggunakan *Internet Banking* akan mempermudah aktifitas sehari-hari. Indikator variabel kelengkapan. Indikator yang digunakan dalam variabel fitur layanan yaitu : (1) Pembaharuan fitur (2) Tampilan yang mudah (3) Kelengkapan (4) Mencakup seluruh transaksi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil dari uji validitas sampel besar dengan jumlah sampel yang disajikan yaitu 80 kuesioner mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner valid.

Tabel 1
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Item	Item to Total Correlation	Validitas	Keterangan
Kemudahan penggunaan	KP1	0,633	0,000	VALID
	KP2	0,790	0,000	VALID
	KP3	0,748	0,000	VALID
	KP4	0,744	0,000	VALID
Risiko	R1	0,678	0,000	VALID

	R2	0,809	0,000	VALID
	R3	0,788	0,000	VALID
	R4	0,653	0,000	VALID
Fitur Layanan	FL1	0,770	0,000	VALID
	FL2	0,762	0,000	VALID
	FL3	0,759	0,000	VALID
	FL4	0,765	0,000	VALID
Keputusan Menggunakan Internet Banking	Y1	0,750	0,000	VALID
	Y2	0,742	0,000	VALID
	Y3	0,749	0,000	VALID
	Y4	0,692	0,000	VALID

Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas sampel besar dengan jumlah sampel yang disajikan yaitu 80 kuesioner menunjukkan bahwa variabel

pengaruh kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya adalah reliable.

Tabel 2
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kemudahan penggunaan	0,708	Reliabel
Risiko	0,709	Reliabel
Fitur Layanan	0,757	Reliabel
Keputusan Menggunakan Internet Banking	0,712	Reliabel

Uji Normalitas

Berikut adalah hasil uji normalitas yang diambil dari 80 sampel penelitian.

Tabel 3

UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	80
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	1,86511989
Most Extreme Differences	
Absolute	,066
Positive	,051
Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z	,589
Asymp. Sig. (2-tailed)	,878

Diperoleh hasil nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,589. Dan nilai asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima, variabel dinyatakan berdistribusi normal karena nilai asymp. Sig (2-tailed) $0,878 > 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah data yang tidak ada korelasi antar variabel bebas. Berikut adalah hasil dari pengujian multikolinearitas.

Tabel 4
UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 TOTALKP	,911	1,098
TOTALR	,957	1,045
TOTALFL	,882	1,134

Menunjukkan bahwa hasil tolerance variabel independen memiliki nilai $> 0,10$ berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang mempunyai nilai lebih dari 95%. Hasil dari perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama yaitu variabel independen yang memiliki nilai < 10 . Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi terlebih dahulu didapatkan nilai DL dan DU pada uji Durbin Watson. Berdasarkan sampel yang berjumlah 80 dan variabel bebas sebanyak 3 maka ditentukan nilai DU sebesar 1,7153 dan nilai DL sebesar 1,5600 sehingga dapat dibentuk pada tabel berikut:

Tabel 5
UJI AUTOKORELASI

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < D < 1,5600$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$1,5600 \leq D \leq 1,7153$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$2,44 < D < 4$
Tidak ada korelasi negative	No decision	$2,28 \leq D \leq 2,44$
Tidak ada auto korelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$1,7153 < D < 2,28$

Dalam tabel pengujian autokorelasi dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6
HASIL UJI AUTOKORELASI

Model 1	Durbin Watson
	2,079

Dari tabel 6 diketahui bahwa nilai Durbin Watson dalam penelitian ini adalah sebesar 2,079 dan berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model regresi

yang cocok adalah tidak ada korelasi positif atau negative.

Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai sig $> 0,05$ dan ini berarti model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas bisa dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7

HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.482	1.349		2.581	.012
Total KP	-.034	.056	.073	-.621	.536
Total R	.016	.058	.031	.268	.789
Total FL	-.069	.059	-.141	-1.172	.245

Regresi Linier Berganda

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan perhitungan regresi linier berganda untuk variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dengan variabel independen lebih dari satu sehingga untuk hipotesis pertama (X1,X2,X3). Berikut merupakan hasil dari pengolahan data dengan SPSS 21 for windows yang ditampilkan pada tabel 8.

Tabel 8
KOEFISIEN REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	7,854	2,260
Total KP	,279	,097
Total R	,030	,101
Total FL	,247	,102

Model persamaan analisis regresi penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i$$

dimana:

$$Y = 7,854 + 0,279 \text{ KP} + 0,030 \text{ R} + 0,247 \text{ FL} + 2,260 e_i$$

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi var. Kemudahan Penggunaan

β_2 = Koefisien regresi var. Risiko

β_3 = Koefisien regresi var. Keputusan Menggunakan

e_i = eror

a. $a = 7,854$

Artinya bahwa jika kemudahan penggunaan (KP), risiko (R), fitur layanan (FL) sebesar nol maka keputusan menggunakan (Y) sebesar 7,854.

b. $X_1 = 0,279$

Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan kemudahan penggunaan (KP) akan meningkatkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,279 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Sehingga sebaliknya jika penurunan satu satuan kemudahan penggunaan akan meurunkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,279 dengan anggapan variabel lainnya tetap.

c. $X_2 = 0,030$

Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan risiko (R) akan meningkatkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,030 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Sehingga sebaliknya jika penurunan satu satuan risiko maka akan menurunkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,030 dengan anggapan variabel lainnya tetap.

d. $X_3 = 0,247$

Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan fitur layanan (FL) akan meningkatkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,247 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Sehingga sebaliknya jika penurunan satu satuan fitur layanan akan meurunkan keputusan menggunakan (Y) sebesar 0,247 dengan anggapan variabel lainnya tetap.

e. $e_i = 2,260$

Nilai standart *error* adalah standart deviasi dan nilai dari rata-rata. Sehingga standart *error* langsung dijumlahkan dari keseluruhan data dengan menggunakan software alat analisis komputer SPSS 21 yang mendapatkan hasil sebesar 2,260.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji taraf signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (X) yaitu pengaruh kemudahan penggunaan (KP), risiko (R), dan fitur layanan (FL) secara individu terhadap variabel terkait (Y) keputusan mrnggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Tabel 9

HASIL PERHITUNGAN UJI T

Model	Unstandardize d Coefficients		Standar dized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	7,854	2,260		3,476 ,001
1 TOTALKP	,279	,097	,309	2,884 ,005
TOTALR	,030	,101	,031	,297 ,767
TOTALFL	,247	,102	,262	2,413 ,018

Dari data olahan SPSS pada tabel 9 maka dapat diketahui uji t dari Probabilitas signifikansi. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kemudahan Penggunaan (KP)

Berdasarkan hasil uji t, kemudahan penggunaan (KP) terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya dengan t hitung sebesar 2,884 dengan total probabilitas signifikan t sebesar 0,005 atau $< 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan (KP) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan

menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Variabel Risiko (R)

Berdasarkan hasil uji t, risiko (R) terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya dengan t hitung sebesar 0,297 dengan total probabilitas Signifikan t sebesar 0,767 atau > 0,05. Maka dapat diartikan bahwa secara parsial persepsi risiko (R) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Variabel Fitur Layanan (FL)

Berdasarkan hasil uji t, fitur layanan (FL) terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* bank Mandiri di Surabaya dengan t hitung sebesar 2,413 dengan total probabilitas Signifikan t sebesar 0,018 atau < 0,05. Maka dapat diartikan bahwa secara parsial fitur layanan (FL) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui taraf signifikansi atau tidaknya pengaruh variabel X (variabel bebas) secara bersama sama terhadap variabel Y (variabel terkait). Penilaian dari uji F ini dinyatakan signifikan apabila nilai probabilitas signifikansi < 0,05. Berikut adalah hasil pengujian uji F :

Tabel 10
UJI F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	72,072	3	24,024	6,644	,000 ^b
1 Residual	274,815	76	3,616		
Total	346,888	79			

Dari tabel 10 menunjukkan bahwa hasil F hitung sebesar 6,644 dan nilai probabilitas (sig.F) sebesar 0,000 < taraf signifikan sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (KP), persepsi risiko (R) dan fitur layanan (FL)

secara simultan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap keputusan menggunakan (Y) *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur sejumlah kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai determinasi berada diantara nol sampai satu. Berikut adalah hasil pengujian Koefisien determinasi (R²).

Tabel 11
UJI R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,456 ^a	,208	,176

Berdasarkan tabel 11 Dapat diketahui model summary besarnya R² adalah 0,208 atau sebesar 20,8% yang berarti variasi yang terjadi pada keputusan menggunakan dipengaruhi secara simultan oleh kemudahan penggunaan (KP), risiko (R) dan fitur layanan (FL) sebesar 20,8%. Sedangkan 79,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Pembahasan

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Berdasarkan analisis dari data yang telah dilakukan, didapatkan hasil dari beberapa kesimpulan yang akan dibahas dalam pembahasan berikut

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan hasil bahwa kemudahan penggunaan (KP) berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi terhadap variabel kemudahan penggunaan (KP) memiliki total probabilitas Signifikan t sebesar 0,005

$< 0,05$ yang dapat diartikan bahwa, H_1 : kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap kemudahan penggunaan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya telah terbukti kebenarannya. Sehingga semakin mudah penggunaan *internet banking* Bank Mandiri maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan untuk menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Pengaruh signifikansi terhadap variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan disebabkan karena sebagian besar responden mempersepsikan bahwa Bank Mandiri telah memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, Nasabah tidak pernah mengalami kegagalan atau keluhan dalam berinteraksi, tampilan *internet banking* Bank Mandiri tidak membingungkan, nasabah tidak mengalami kendala dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri. Sehingga dapat disimpulkan secara umum *internet banking* Bank Mandiri mudah digunakan.

Variabel independen dalam penelitian ini mempunyai hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Payam Hanafizadeh *et al* (2013) yang berjudul *Mobile-Banking Adoption by Iranian Bank Clients* yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dengan demikian, keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri dipersepsikan mudah digunakan oleh para nasabah maka persepsi kemudahan penggunaan secara tidak langsung mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan hasil bahwa risiko (R) memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini

dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi terhadap variabel risiko (R) memiliki total probabilitas Signifikan t sebesar $0,767 > 0,05$ yang dapat diartikan bahwa, H_2 : risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya tidak terbukti kebenarannya. Sehingga semakin banyak risiko yang dirasakan belum tentu dapat menurunkan pengaruh keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Jika dilihat pada item pernyataan R1 (Saya Khawatir kehilangan dana yang diakibatkan oleh kegagalan transaksi *internet banking* Bank Mandiri) dan R2 (Sulit membedakan *internet banking* Bank Mandiri yang asli dengan yang palsu). dan dilihat dari hasil kuesioner yang menyatakan bahwa sebagian besar responden tidak takut dengan risiko yang melekat pada *internet banking* Bank Mandiri. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang diberikan oleh nasabah menyatakan bahwa mereka paham, mengerti dan tidak takut dengan risiko yang melekat pada *internet banking* Bank Mandiri.

Sebagian besar nasabah tidak mengalami kekhawatiran mengenai risiko, Sehingga hanya sebagian responden saja yang menganggap bahwa risiko itu tidak aman pada keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri. Jadi nasabah tetap menggunakan *internet banking* Bank Mandiri meskipun tau akan risiko yang melekat.

Variabel independen dalam penelitian ini mempunyai hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Fadare OA (2015) yang berjudul *A Survey on Percived Risk and Intention of Adopting Internet Banking* yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif terhadap risiko dalam menggunakan *internet banking*. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan karena penelitian terdahulu dilakukan di negara yang berbeda dan perberbeda secara karakteristik dari respondennya. Penelitian terdahulu

dilakukan di negara Malaysia, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di negara Indonesia.

Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan hasil bahwa fitur layanan (FL) berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan (Y) *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi terhadap variabel fitur layanan (FL) memiliki total probabilitas Signifikan t sebesar $0,018 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa, H_3 : fitur layanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya telah terbukti kebenarannya. Sehingga kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat menaikkan pengaruh fitur layanan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Pengaruh signifikansi terhadap variabel fitur layanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri disebabkan karena sebagian besar responden mempersepsikan bahwa *internet banking* Bank Mandiri selalu memperbarui tampilan fitur – fitur yang ada didalamnya, tampilan *internet banking* lebih mudah dipahami oleh nasabah, nasabah bisa menggunakan transaksi lain selain perbankan yaitu dapat mengisi pulsa, membayar tagihan listrik, membayar tagihan air, dan lain lain. nasabah merasa puas dikarenakan segala kebutuhan nasabah bisa terpenuhi melalui transaksi *internet banking*. Sehingga dapat disimpulkan secara umum fitur layanan *internet banking* Bank Mandiri mudah digunakan dan sangat membantu nasabah.

Variabel independen dalam penelitian ini mempunyai hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016) yang berjudul *Determinants of Internet Banking adoption among Customers of commercial*

Banks: An Empirical Study in the Jordania Banking Sector yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif terhadap fitur layanan dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Dengan demikian, kelengkapan fitur layanan *internet banking* Bank Mandiri dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini dengan tujuan menjawab rumusan masalah. Berikut kesimpulan dalam penelitian ini :

(1) Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian kemudahan penggunaan terbukti dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. (2) Risiko berpengaruh tidak signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian nasabah tetap menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri karena paham dengan risiko yang melekat. (3) Fitur Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian fitur layanan terbukti dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. (4) Kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait:

1. Bagi Bank Mandiri

(a) Dilihat dari hasil olah data pada variabel kemudahan penggunaan, hasil terendah adalah item pernyataan mengenai kendala yang dialami oleh nasabah saat bertransaksi dengan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. Saran yang dapat diberikan untuk Bank Mandiri dalam penggunaan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya adalah terus meningkatkan kemudahan bagi pengguna ketika akan bertransaksi dengan cara setiap bulan atau 3 bulan sekali, pihak Bank Mandiri melakukan evaluasi dan pembaharuan pada *Internet Banking*.

(b) Dilihat dari hasil olah data pada variabel fitur layanan, hasil terendah adalah item pernyataan mengenai terpenuhinya kebutuhan nasabah *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya dalam bertransaksi. Saran yang dapat diberikan untuk Bank Mandiri adalah dengan cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan menginformasikan apa saja kelengkapan fitur layanan dari *Internet Banking* Bank Mandiri agar nasabah lebih mengetahui tentang kelengkapan fitur layanan tersebut sehingga nasabah mempunyai keyakinan dalam menggunakan layanan *Internet Banking* dan dapat memperluas jaringan akses layanan.

2. Bagi Penelitian selanjutnya yang akan mengambil tema sejenis maka sebaiknya menambah responden dengan menjangkau sampel dan populasi yang lebih luas, dengan harapan penelitian yang lebih signifikan. selain itu disarankan untuk menambah variabel bebasnya seperti persepsi manfaat, kepercayaan, pengaruh sosial, dan pengalaman nasabah agar penelitian yang dilakukan lebih kompleks dan juga perlu mempertimbangkan objek atau produk penelitian yang akan digunakan dengan melihat perkembangan perbankan di Indonesia

DAFTAR RUJUKAN

- Abu-Assi, H., Al-Dmour, H., & Al-Zu'bi, Z, 2014. Determinants of *Internet Banking* adoption in Jordan. *International Journal of Business and Management*, Vol 9, No 12, Pp 169-196.
- Alwan, Hussein Ahmad, 2016. "Determinants of *Internet Banking* adoption among Customers of commercial Banks: An Empirical Study in the Jordania Banking Sector". *International Journal of Business and Management*. Vol; 11, No.3 Pp 95-104
- Aroengbinang, 2017. Mengatasi Transaksi Tidak Dapat Diproses Bank Mandiri. (Online), (<https://www.thearoengbinangproject.com/mengatasi-transaksi-tidak-dapat-diproses-bank-mandiri/> diakses 1 april 2017)
- Burhan Bungin, 2013. Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Fadare Oa, 2015. "A Survey on Percived Risk and Intention of Adoption *Internet Banking*". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol; 21 Pp 101-125
- Hanafizadeh, Payam et al. 2014. "Mobile-Banking adoption by Iranian Clients". *Telematics and Informatics* 31. Pp 67-78
- Imam Ghozali, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Tujuh. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Maryanto Supriyono, 2011. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta : Penerbit Andi,

Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta

Tatik Suryani, 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta : Graha Ilmu

Top Brand Award. 2017. Top Brand Index 2016-2017. (Online), (<http://www.topbrand-award.com/> di akses 6 april 2017)

Van Voorhis C.R.W & Morgan B.L., 2007, "Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sampel Size". *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol; 3(2), Pp.43-50

Yoon, Hyunn Shik, 2014. "Impacts Of Customers' Perceptions on *Internet Banking* Use with a Smart Phone". *Journal of Computer Information Systems*. Pp. 1-9

