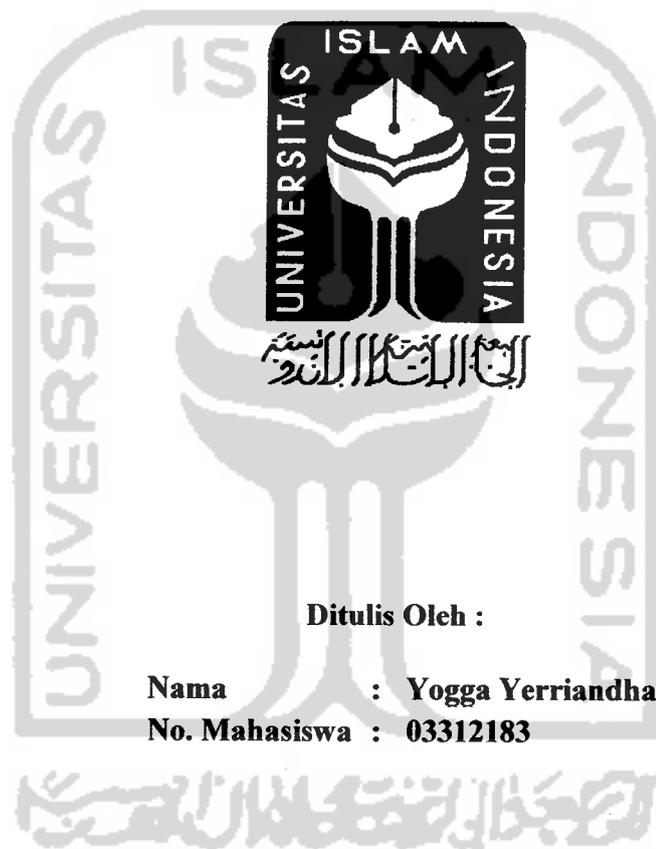


**PENGARUH SIKAP DAN PERSEPSI PENGGUNA AKHIR
(NASABAH) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR
(NASABAH) DALAM SUATU LINGKUNGAN BANK**

SKRIPSI

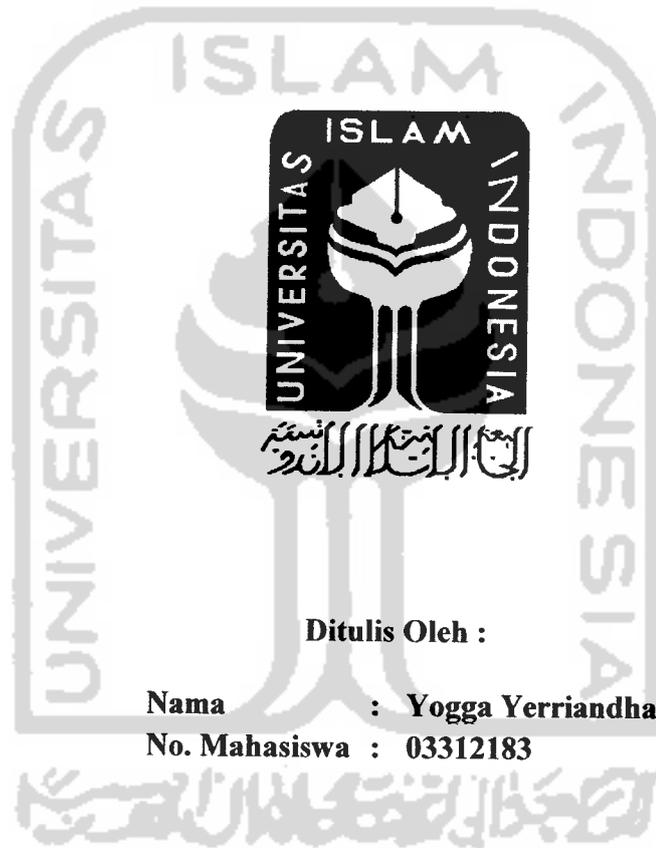


**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2007**

**PENGARUH SIKAP DAN PERSEPSI PENGGUNA AKHIR
(NASABAH) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR
(NASABAH) DALAM SUATU LINGKUNGAN BANK**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Ditulis Oleh :

Nama : Yogga Yerriandha

No. Mahasiswa : 03312183

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

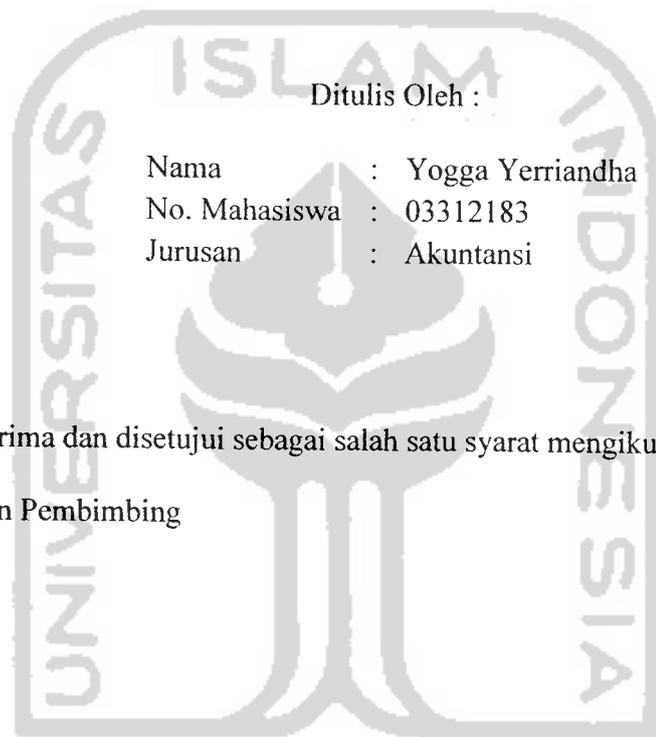
Yogyakarta, Desember 2007

Penyusun,

Yogga Yerriandha

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Sikap Dan Persepsi Pengguna Akhir (Nasabah) Terhadap Kepuasan
Pengguna Akhir (Nasabah) Dalam Suatu Lingkungan Bank



Ditulis Oleh :

Nama : Yogga Yerriandha
No. Mahasiswa : 03312183
Jurusan : Akuntansi

Telah diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat mengikuti Ujian Skripsi
oleh Dosen Pembimbing

Yogyakarta, 22 November 2007

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hadri Kusuma', is written over a vertical line that serves as a separator between the title 'Dosen Pembimbing' and the signature.

(Dr. Hadri Kusuma, MBA., DBA.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Pengaruh Sikap dan Persepsi Pengguna Akhir (Nasabah) Terhadap
Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Dalam Suatu Lingkungan
Bank**

Disusun Oleh: YOGGA YERRIANDHA

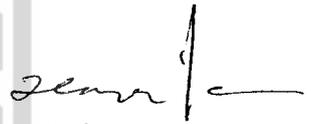
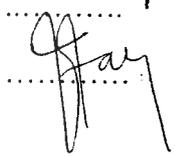
Nomor Mahasiswa: 03312183

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 12 Desember 2007

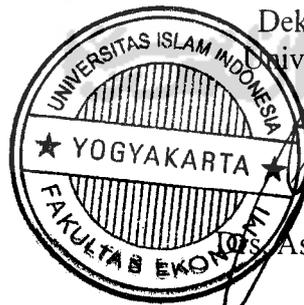
Pembimbing Skripsi/Penguji : Dr. Hadri Kusuma, MBA

Penguji : Dra. Marfuah, M.Si, Ak


.....

.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN PERSEMBAHAN

A'udzubillahi minnasyaiton nirrojiim.

Bismillaahir rahmaanir rahiim,

“Ya Rabbku, berilah aku “ilham” untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada dua orang ibu bapakku dan untuk mengerjakan amal saleh yang Engkau ridhai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh.” (QS An-Naml: 19)

Skripsi ini tidak saya persembahkan untuk siapapun kecuali kepada Allah. Karena setiap ‘persembahan’ hanya milik Allah.

Ungkapan terimakasih saya sampaikan untuk kedua orang tuaku mama Malindawati dan papa Yayerdi dan kedua adikku Nova Yerriannita dan Vitho Yerriandha.

Dan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini: mas Gondes & mbak Reny, mas Yakub, mas Jaung; Alip, Koko & Ryan, Kentunk, Asa; Atha, Andri, Wahyu, Faisol, Billy; Tile, Eco, Ninda, Vivy, Dhani, Ronni, Susi, Dewi, Wisnu & Dhian, Alief, Edho, Fatah, Rahman, Uning, Mala.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sikap Dan Persepsi Pengguna Akhir (Nasabah) Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Dalam Suatu Lingkungan Bank.”**

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak, Asmai Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Ibu, Erna Hidayah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak, Hadri Kusuma, Dr., MBA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan hingga selesainya skripsi ini.
4. Dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Kedua Orang Tuaku, Adikku dan untuk saudara-saudaraku dan teman - temanku, yang selalu mendo'akan, memberikan dorongan moril dan materiil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi, penulis menyadari banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun cara menyajikan. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan kemampuan dan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tugas akhir. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya (Amin).

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, Desember 2007

Yogga Yerriandha

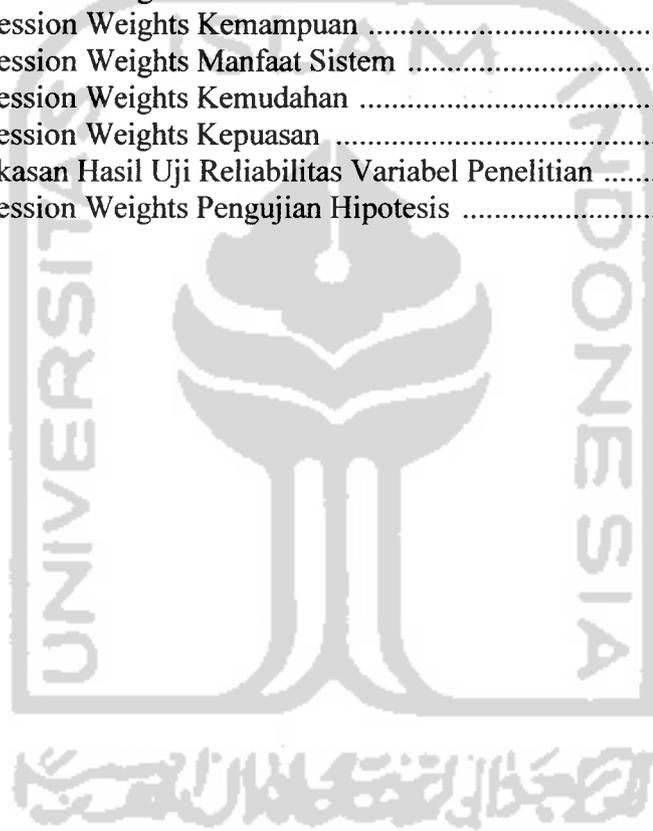
DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Judul ke 2	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Berita Acara	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	7
2.1.1 Karakteristik Jasa	9
2.2.2 Kualitas Jasa	11
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kepuasan End User (nasabah)	13
2.4 Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.5 Norma Subyektif	19
2.6 Kualitas Sistem	20
2.7 Kemampuan Pengoperasian Komputer (ATM)	21
2.8 Kemudahan (perceived usefulness)	23
2.9 Kemudahan Penggunaan (perceived ease of use)	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	29
3.1.1 Populasi	29
3.1.2 Sampel	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.3 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.4 Uji Kualitas Data	35
3.5 Metode Analisis Data	35

	Hal
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Pengumpulan Data	40
4.1.1 Karakteristik Responden	41
4.2 Uji Validitas	43
4.2.1 Norma Subyektif	44
4.2.2 Kualitas Sistem	44
4.2.3 Kemampuan	45
4.2.4 Manfaat Sistem	46
4.2.5 Kemudahan	47
4.2.6 Kepuasan	48
4.3 Uji Reabilitas	49
4.4 Pengujian Hipotesis	51
4.4.1 Pengujian Hipotesis Pertama	52
4.4.2 Pengujian Hipotesis Kedua	53
4.4.3 Pengujian Hipotesis Ketiga	54
4.4.4 Pengujian Hipotesis Keempat	55
4.4.5 Pengujian Hipotesis Kelima	55
4.4.6 Pengujian Hipotesis Keenam	56
4.4.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh	57
4.5 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran	62
5.3 Implikasi Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Kriteria untuk Survei Kepuasan Pengguna	15
4.1 Hasil Pengumpulan Data	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.6 Regression Weights Norma Subyektif	44
4.7 Regression Weights Kualitas Sistem	45
4.8 Regression Weights Kemampuan	46
4.9 Regression Weights Manfaat Sistem	47
4.10 Regression Weights Kemudahan	48
4.11 Regression Weights Kepuasan	49
4.12 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	50
4.13 Regression Weights Pengujian Hipotesis	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Model Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Dalam Suatu Lingkungan Bank	30
3.1 Path Diagram	37
4.1 Pengukuran Konstruk Norma Subyektif	44
4.2 Pengukuran Konstruk Kualitas Sistem	44
4.3 Pengukuran Konstruk Kemampuan	45
4.4 Pengukuran Konstruk Manfaat Sistem	46
4.5 Pengukuran Konstruk Kemudahan	47
4.6 Pengukuran Konstruk Kepuasan	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Lampiran 1 – Instrumen Penelitian	68
Lampiran 2 – Data Identitas Responden	71
Lampiran 3 – Data Norma Subyektif	74
Lampiran 4 – Data Kualitas Sistem	77
Lampiran 5 – Data Kemampuan	80
Lampiran 6 – Data Kemudahan	83
Lampiran 7 – Data Manfaat	86
Lampiran 8 – Data Kepuasan	89
Lampiran 9 – Frequencies	92
Lampiran 10 – Lampiran <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	93
Lampiran 11 – Lampiran Uji Reabilitas	98
Lampiran 12 – Lampiran <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	100



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hubungan antara pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) dalam suatu lingkungan bank yang di ambil secara convenience sampling. Sebagai variabel dalam penelitian ini adalah norma subyektif, kualitas sistem, kemampuan, manfaat sistem, kemudahan, dan kepuasan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) dalam suatu lingkungan bank. Dalam penelitian ini ada tujuh hipotesis yang akan di uji. *Struktural Equation Modeling* (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri dan model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*). SEM digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan program AMOS versi 6.0.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap manfaat sistem, kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap kemudahan, kemampuan pengoperasian komputer (ATM) mempunyai pengaruh terhadap kemudahan, manfaat sistem mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah), dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat yang telah dicapai oleh dunia ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) hingga kurun waktu sekarang ini diakui telah memberikan andil yang cukup besar untuk secara drastis mengubah pola hidup, pola kerja, dan pola pikir manusia. Lembaga perbankan sebagai salah satu unsur yang turut menggerakkan roda perekonomian dalam fungsinya sebagai pemberi jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang adalah satu bidang usaha yang ikut merasakan lonjakan perubahan terhadap pola hidup, pola kerja, dan pola pikir manusia akibat perkembangan IPTEK. Hal ini juga dilatarbelakangi oleh konsep dasar lembaga perbankan, yaitu pengelolaan kegiatan pembangunan ekonomi oleh dan untuk para pelakunya. Dalam melaksanakan fungsi dan keadaannya sebagai pemberi jasa kepada masyarakat (nasabah), lembaga perbankan harus menyadari posisi mereka dalam bidang usaha yang dinamis sehingga senantiasa dibutuhkan inovasi pelayanan yang baru dan bernilai.

Persaingan antar bank yang semakin ketat yang sengit memaksa bank – bank untuk membenahi diri disegala aspek organisasi dan operasionalnya dengan meneliti kembali tututan dan kebutuhan pasar (nasabah) terhadap jenis layanan atau produk yang ditawarkan oleh bank. Sebagai faktor penunjang yang paling mempengaruhi perubahan pelayanan itu adalah penggunaan teknologi komputer dalam operasional bank. Teknologi jelas sangat menguntungkan kedua belah

pihak (pihak perbankan dan nasabah) sebagai pelaku dalam bisnis perbankan karena selain membantu mempercepat pelayanan juga dapat menekan biaya operasional, terutama dalam era persaingan yang tajam peran teknologi semakin mutlak diperlukan sebab teknologi canggih menunjang suatu bank menjadi relatif lebih unggul dalam upaya penyampaian produk yang mampu memberikan pelayanan prima serta efisiensi kepada nasabahnya.

Automatic teller machine (ATM) adalah salah satu bentuk produk perbankan hasil teknologi (komputer) dalam upaya peningkatan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya melalui pemegang kartu plastik yang telah diberi kode dan nomor identifikasi pribadi. Sebelumnya nasabah dilayani oleh petugas bank (teller) di kantor bank yang bersangkutan bila hendak bertransaksi, dengan ATM nasabah tetap dapat melakukan kegiatan keuangan rutin tersebut tanpa pergi ke kantor bank yang bersangkutan. Melalui ATM nasabah dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran, pemindah bukuan antar rekening, melihat informasi saldo, dan pembayaran tagihan telepon, listrik, air, kartu kredit, membeli tiket pesawat, dan lain sebagainya. Pelayanan ini bisa dikembangkan sejauh kebutuhan nasabah dan bank, misalnya dengan kerja sama pihak bank dengan sejumlah toko / lembaga tertentu sebagai merchant.

Kartu ATM dapat difungsikan menjadi kartu debit / debet. ATM juga sangat membantu nasabah dalam kegiatan bertransaksinya sekalipun nasabah tersebut tidak berhadapan dengan mesin ATM bank atau juga nasabah tersebut berada dilain kota bahkan lain negara sepanjang bank penerbit kartunya (ATM) terdaftar sebagai pemegang logo Alto, Cirrus, dan Maestro, artinya bank tersebut

turut ikut dalam jaringan ATM bersama antar bank lokal (Indonesia) dan internasional. Untuk bertransaksi melalui ATM, nasabah harus memiliki kartu ATM, karena sebelum melakukan transaksi, kartu tersebut harus dimasukan terlebih dahulu kemesin ATM, baru kemudian nasabah dapat melakukan transaksi dengan cara memilih menu yang sudah tertera di mesin tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

Karena yang dikeluarkan oleh pihak bank memang beragam dan dengan fungsi yang berbeda-beda. Selain kartu ATM ada juga kartu debit, kartu cash, kartu kredit, dan kartu *charge*. Diantara kartu-kartu tersebut, kartu ATM, kartu kredit, dan kartu debit yang paling banyak digunakan orang. Setiap tahun pengguna kartu ATM selalu meningkat dan semakin banyak bank yang mengajukan permohonan persetujuan dari Bank Indonesia untuk menjadi penerbit kartu ATM.

Kartu ATM merupakan kartu yang diterbitkan oleh bank kepada seseorang apabila orang tersebut menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Dengan membuka rekening tabungan ataupun rekening giro dibank tersebut, maka saat itu juga nasabah dapat memiliki kartu ATM. Kartu ini tidak mutlak dimiliki oleh nasabah, tetapi pada umumnya nasabah memerlukan kartu ATM agar memudahkan mereka dalam mengakses berbagai fasilitas yang dimiliki oleh bank tersebut.

Dengan menggunakan kartu ATM, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun karena mesin ATM dapat bertransaksi selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Disamping itu fitur-fitur yang dikeluarkan sangat beragam

sehingga nasabah dapat memilih fitur sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan menggunakan kartu ATM, para nasabah juga bisa menghemat waktu dan biaya, karena mereka dapat melakukan transaksi di ATM terdekat yang ada dilingkungan tempat tinggal mereka tanpa harus mengantri di teller.

Bagi masyarakat sekarang, kartu ATM bisa dikatakan sebagai salah satu kebutuhan. Bank-bankpun berlomba-lomba menerbitkan kartu ATM dan menawarkan berbagai fitur bagi kemudahan para nasabah untuk bertransaksi, karena fitur-fitur tersebut juga merupakan salah satu pertimbangan bagi para calon nasabah sebelum mereka memutuskan untuk memilih menjadi calon nasabah.

Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi kita adalah bagaimana konsumen belajar mengenai produk untuk pertama kalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya. Dalam hal menyediakan suatu fasilitas yang tergolong baru bagi masyarakat maka perusahaan dinilai perlu untuk memahami apakah konsumen yang dituju mampu untuk mengadopsi inovasi yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan, maka fasilitas tersebut mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, yang pada akhirnya memberikan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi perusahaan. Untuk menentukan apakah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan baik produk atau jasa itu memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan fasilitas tersebut.

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. (Doll *et al.* 1995 disitasi oleh Chin *et al.*, 2000)

Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ivana Adamson dan John Shine (2003), kemampuan pengoperasian komputer dan kepuasan end user memainkan peran utama dalam penerimaan teknologi baru. Dari penelitian tersebut, ada suatu keinginan untuk melanjutkan sekaligus mengembangkan penelitian dengan menggunakan acuan utama pada penelitian yang dilakukan Ivana Adamson dan John Shine (2003) yang berjudul "*Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment*".

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang akan dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) dalam suatu lingkungan bank.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) terhadap ATM dalam suatu lingkungan bank.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi para pengambil keputusan (nasabah), hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan informasi yang mungkin berguna bagi para konsumen (nasabah).
2. Bagi penulis, adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam hal melakukan analisa dan dapat menjadi nilai tambah yang berguna.
3. Bagi pihak lain, dapat dipergunakan sebagai data tambahan dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan, maka manusia semakin membutuhkan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam hal pemasaran. Dalam kehidupan ekonomi, jasa atau pelayanan merupakan salah satu cara yang efektif untuk melakukan diferensiasi dan menjalin hubungan dengan pelanggan.

Pengertian jasa adalah suatu produk yang tidak nyata dan hasil kegiatan timbal balik antara pembeli jasa dan penerima jasa melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi pelanggan.

Jasa merupakan kegiatan atau kegiatan yang saling berhubungan dalam tingkat yang lebih banyak atau sedikit terhadap pada produk yang tidak berwujud, terdapat interaksi antar konsumen dan pekerja atau sumber daya yang berwujud fisik, dengan tujuan mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konsumenn (Gronroos, 1990).

Selanjutnya Zeithaml dan Bitner (1996), juga memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut:

Jasa adalah segala aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan output dalam bentuk produk fisik atau dengan kata lain aktivitas jasa yang dikonsumsi pada saat jasa itu diciptakan dan memberikan nilai lebih pada jasa tersebut (seperti

kenyamanan, hiburan, dan kesehatan). Jadi pada dasarnya jasa merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti hiburan, kenyamanan, kesenangan, dan kesehatan).

Definisi jasa menurut Philip Kotler (2000) adalah sebagai berikut:

Jasa atau pelayanan adalah suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dalam bentuk tidak nyata dan tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan, seperti halnya terjadi pada produk manufaktur.

Dari definisi di atas, maka jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dalam pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang.

Penawaran suatu perusahaan menurut Zeithaml dan Bitner (1996) dapat dibedakan antara penawaran murni berupa barang dan murni berupa jasa yang dibedakan menjadi lima kategori:

1. Produk fisik murni

Penawaran hanya terdiri dari jasa produk fisik, misalnya sabun mandi, pasta gigi, tanpa ada jasa atau pelayanan yang menyertai produk tersebut.

2. Produk fisik dengan jasa pendukung

Disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Misalnya produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya meliputi jasa pengantaran, reparasi, pemasangan suku cadang, dan sebagainya.

3. Hybrid (campuran)

Disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Misalnya restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama didukung dengan barang dan jasa tambahan

Disini terdiri dari jasa utama dan jasa tambahan dan atau barang pelengkap. Misalnya penumpang pesawat yang membeli jasa transportasi. Mereka sampai ditempat tujuan tanpa suatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud seperti makanan, minuman, majalah. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat) agar terealisasi, tetapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

Disini hanya terdiri dari jasa murni, seperti jasa menjaga bayi. Tidak ada produk yang menyertai jasa tersebut.

2.1.1. Karakteristik Jasa

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996) jasa mempunyai empat karakteristik yang harus dipertimbangkan pada saat merancang program pemasaran, yaitu:

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat yang tidak berwujud, tidak dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Heterogeneous* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Tjiptono (2005) juga menjelaskan bahwa jasa dapat diklasifikasikan menurut berbagai macam kriteria, seperti sifat tindakan jasa, hubungan dengan pelanggan, tingkat *customization* dan standarisasi, sifat permintaan dan penawaran, metode penyampaian jasa, keterampilan penyedia jasa, tujuan organisasi jasa dan seterusnya. Jasa membutuhkan beberapa unsure tambahan dalam bauran pemasaran tradisional (*product, price, place, dan promotion*), yaitu *people, process, physical evidence dan customer service*.

2.1.2. Kualitas jasa

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas produk. Jasa bersifat *intangible* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subyektif, dimana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Selama proses tersebut berlangsung, terjadi interaksi yang meliputi serangkaian *moment of truth* antara pelanggan dengan penyedia jasa. Apa yang terjadi selama interaksi tersebut, akan sangat berpengaruh terhadap jasa yang dipersepsikan pelanggan.

Pada prinsipnya, kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Wye Koff (Tjiptono, 2005) mengatakan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan (Parasuraman *et al.*, 1985). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Gronroos (1990) pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama, *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dan dimensi yang kedua, *functional quality (process related dimension)* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut

proses transfer kualitas teknis, *output* atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan.

2.1.3. Dimensi kualitas jasa

Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi intern yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama dalam kualitas jasa. Pada penelitian awalnya, Parasuraman *et al.* (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni reabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, Parasuraman *et al.* (1988) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama, yakni sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi

yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

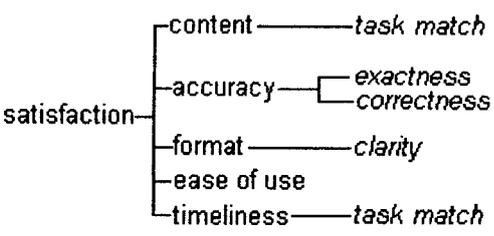
- 5. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.

2.2. Kualitas pelayanan

Kualitas menurut Tjiptono (1997) merupakan derajat sejauh mana produk memenuhi spesifikasinya. Selain itu kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan seseorang bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.

2.3. Kepuasan End User (nasabah)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. (Doll *et al.* 1995 disitasi oleh Chin *et al.*, 2000)



Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

Kepuasan seseorang pada dasarnya bersifat individual. Kepuasan seseorang dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya (*discrepancy theory*), dapat juga merupakan perbedaan antara keadilan dan tidaknya terhadap suatu situasi (*equity theory*), atau merupakan dua hal yang berbeda antara kepuasan dan ketidakpuasan seseorang, dimana terdapat adanya faktor-faktor pemuasan dan faktor-faktor *hygiene* (*two factors theory*) (Hadiati, 2003). Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai

“The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen”; “ the act of fulfilling a need or desire”; dan “an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.”

Menurut Kotler (2000) definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah

harapan pengguna tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pengguna merasa puas. Lebih lanjut Kotler (2000) mengemukakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi *online* dalam hal ini adalah laporan yang dihasilkan, penyerahan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah pengungkapan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem (Ives *et al*, 1983). Selanjutnya Day (1988) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah digunakan”. Martin *et al* (1994) dalam Wijayanto (2006) mengemukakan kriteria-kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Kriteria-kriteria ini kemudian diukur dengan menggunakan skala atau ranking :

Tabel 2.1
Kriteria untuk Survei Kepuasan Pengguna

<i>User Satisfaction Criteria for Systems</i>	<i>User Satisfaction Criteria for IS Units</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Accuracy of outputs</i> • <i>Quality/reliability</i> • <i>Completeness of outputs</i> • <i>Completeness or accessibility to database</i> • <i>Response time (or other measure of work completed)</i> • <i>Avaibility</i> • <i>Mean time between failures</i> • <i>Downtime/malfunction recovery time</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quality of systems spesification documents</i> • <i>Size of request backlog or workload</i> • <i>Project completed on time and within budget</i> • <i>Speed a which requested system changes are made</i> • <i>Profesionalism of IS staff</i> • <i>Business knowledge of IS staff</i> • <i>Quality of user training</i> • <i>User feeling of involvement in</i>

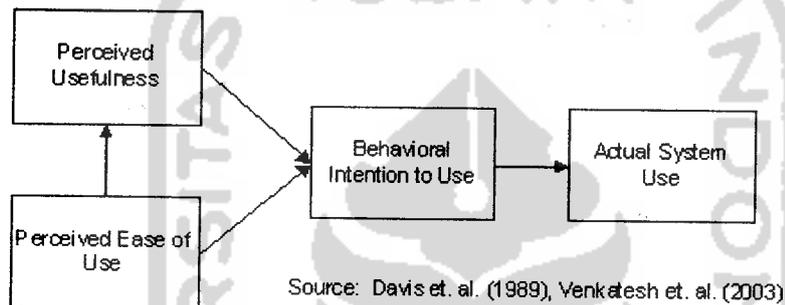
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Number and severity of security breaches</i> • <i>Ease of peration</i> • <i>Ease of making changes</i> • <i>Increased convidencein decisions and action taken duo to system</i> • <i>Extend of achieving expected benefits</i> 	<p><i>systems management</i></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

2.4. Technology Acceptance Model (TAM)

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset dibidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)* (Mhd.Jantan.et.al,2001). Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian TI (lihat Iqbaria.et.al,1997; Adam.et.al,1992; Mhd.Jantan.et.al.2001; Chin dan Todd,1995), karena model ini lebih sederhana, dan mudah diterapkan (Iqbaria,1995) dalam Sarana (2000).. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini

mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal: *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya), *ease of use* (di mana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya).



TAM yang memiliki elemen yang kuat tentang perilaku (*behavioural*), mengasumsikan bahwa ketika seseorang membentuk suatu bagian untuk bertindak, mereka akan bebas untuk bertindak tanpa batasan (gambar 1). Beberapa penelitian telah mereplikasi studi Davis untuk memberi bukti empiris terhadap hubungan yang ada antara *usefulness*, *ease of use* dan *system use* (Furneaux, 2006a).

TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi.

Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi (Landry *et. al.*, 2006). Ivana Adamson dan John Shine (2003) meneliti model teknologi baru dilingkungan bank menunjukkan hasil penelitian bahwa pentingnya kualitas, manfaat, dan mudah digunakan pada persamaan kepuasan end user.

Kedua variabel model TAM yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dapat menjelaskan aspek keprilakuan pengguna (Davis *et. al.*, 1989 dalam Iqbaria *et. al.*, 1997). Kesimpulannya adalah Model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris (Chau, 1996; Davis, 1989; dalam Jantan, 2001).

Dalam penelitian kali ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Venkates dan Davis yang mengembangkan *Technology Acceptance Model* dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1975). Tujuan TRA adalah untuk mengukur tentang perilaku end user dan untuk memprediksi perilakunya dimasa yang akan datang. TAM dikembangkan untuk mengukur tentang kegunaan suatu sistem. Tujuan

menggunakan TAM adalah untuk mengukur kepuasan end user. Kepuasan end user dengan implementasi sistem terbaru untuk mengarah pada penerimaan dan untuk meningkatkan penggunaan. Model Kepuasan end user terdiri dari tiga dimensi yang saling berhubungan : perilaku, perseptual atau pemahaman, dan kebiasaan.

- (i) Dimensi perilaku menghitung persepsi user terkait dengan teknologi baru, dan terdiri dari faktor-faktor sebagai berikut: a) Norma Subyektif, b) Kemampuan Pengoperasian, dan c) Kualitas Sistem.
- (ii) Dimensi perseptual atau pemahaman menghitung persepsi user terhadap Manfaat Sistem dan Kemudahan Penggunaan Sistem.
- (iii) Dimensi kebiasaan menghitung kepuasan end user terhadap sistem, dengan berasumsi bahwa kepuasan mengarah pada meningkatnya penggunaan.

2.5. Norma Subyektif

Seperti halnya norma secara umum yang menempatkan pentingnya kehadiran orang lain, norma subyektif berisi keputusan yang dibuat individu setelah mempertimbangkan pandangan orang lain tentang suatu perilaku. Dapat tidaknya individu terpengaruh oleh *significant person* tergantung pada kekuatan kepribadian individu yang bersangkutan dalam menghadapi kehendak orang lain.

Norma subyektif adalah : *“The person’s perception that most people who are important to him think he should or not perform the behavior in question”* (Fishbein dan Ajzen, 1975:216). Jadi, norma subyektif adalah persepsi seseorang terhadap tanggapan orang lain yang penting baginya akan suatu perilaku. Norma

subyektif sebenarnya merupakan kombinasi dari persepsi konsumen tentang apa yang akan diinginkan orang lain untuk dikonsumsi olehnya dengan motivasi untuk menyetujuinya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Thomson *et al* (1991) menemukan bahwa faktor sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna komputer. Venkatesh dan Davish (2000) menemukan bahwa norma subyektif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi pada pengguna yang melakukannya.

2.6. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan, atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi sistem (Negash *et.al*:2003 dalam Nurniah: 2005). Oleh karena itu sistem yang akan diimplementasikan harus berkualitas, agar pengguna merasa nyaman dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem tersebut.

Negash *et.al* (2003) menggunakan *interactivity* dan *access* untuk pengukuran kualitas sistem. *Interactivity* adalah tingkat dimana para pemakai sistem dapat mengambil bagian dalam lingkungan yang didasarkan pada media. Interaktivitas meliputi umpan balik yang cepat, berbagai alternatif, dan tampilan yang dapat berubah. *Access* adalah ketersediaan dari sistem ketika pelanggan mencoba untuk untuk mendapatkan kembali informasi, dan mudah dalam menggunakan alat penghubung untuk menghubungi orang yang diperlukan (yang mendukung). *Access* meliputi kecepatan waktu respon, mudah mendapat informasi, mudah berhubungan dengan manajemen.

Ketika seseorang menggunakan sistem informasi, pengalaman mereka, dengan semua keunikan sistem bukan hanya informasi yang disediakan, tetapi perilaku juga turut berpengaruh. Persepsi pemakai terhadap keunikan dari sistem akan mempengaruhi persepsi mereka dari sistem yang mereka terima. Kualitas desain suatu sistem, mencakup keunikan sistem, yang diidentifikasi sebagai kesuksesan pada desain suatu sistem (Negash *et.al.*) Sistem yang berkualitas adalah sistem yang tepat guna, memenuhi standar yang telah ditetapkan dan senantiasa mengikuti perkembangan jaman serta kemajuan teknologi dan untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka perlu adanya kualitas sistem yang baik, dan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai dari sistem tersebut (Nurniah; 2005).

Anindita dk. (2003) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem EDI, menunjukkan bahwa tingginya keandalan sistem berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pengguna sistem EDI. Nurniah (2005) dalam penelitiannya pada sistem layanan konsumen *mobile banking*, menunjukkan kualitas sistem berbasis *mobile banking* berpengaruh terhadap pemakainya. Peneliti mengharapkan bahwa tingginya kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pemakai dari sistem tersebut.

2.7. Kemampuan Pengoperasian Komputer (ATM)

Konsep kemampuan pengoperasian komputer atau *computer self efficacy* (CSE) dipandang sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi (Agarwal et al. 2000). CSE

didefinisikan oleh Compeau dan Higgins (1995) sebagai *judgement* kapabilitas dan keahlian komputer seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan teknologi informasi. Menurut Compeau dan Higgins studi tentang CSE ini penting dalam rangka untuk menentukan perilaku individu dan kinerja dalam menggunakan teknologi informasi.

Penelitian tentang CSE telah banyak dilakukan baik oleh peneliti dalam negeri, misalnya Wijaya (2003); Indriantoro (2000); Rifa dan Gudono (1998) maupun oleh peneliti luar negeri, misalnya Igbaria dan Livari (1995); Agarwal et al. (2000). Telah ada konsensus umum antara peneliti dengan praktisi bahwa CSE mempunyai hubungan positif dengan *attitude* seseorang yang dihubungkan dengan teknologi informasi (Sheng et al. 2003). CSE mempunyai hubungan positif dengan kinerja dalam pelatihan software (Gist et al. 1989) dalam Sheng (2003), *perceived ease of use* sistem komputer (Venkatesh 2000) dan kemampuan mengadaptasi teknologi komputer baru (Burkhart dan Brass 1989) dalam Sheng (2003). Semua ini berdampak secara positif untuk kesuksesan penerapan sistem informasi.

Penelitian dengan menggunakan variabel *computer self efficacy* juga telah diterapkan dalam dunia pendidikan antara lain oleh Havelka (2003) dan Wijaya (2003). Menurut Rosen dan Maguire (1990) dalam Stone et al (1996), CSE merupakan salah satu prediktor yang penting bagi mahasiswa untuk mau mempelajari dan menggunakan sistem komputer. Dengan mengakui adanya perbedaan *self efficacy* antar profesional bisnis dan mahasiswa, maka tindakan perspektif dapat dilakukan oleh manajer maupun oleh pendidik. Manajer dapat

menyediakan dukungan terhadap teknologi informasi yang tepat bagi para karyawannya. Sedangkan bagi pendidik dapat menyediakan pelatihan teknologi informasi yang tepat dalam rangka mempersiapkan peserta didiknya untuk menyongsong profesionalisme bisnis kedepan.

Adapun definisi *self efficacy* menurut Bandura (1986) dalam Campeau dan Higgins (1995) adalah

“People’s judgment of their capabilities to organize and execute courses of action required to attain designated types of performances. It is concerned not with the skills one has but with judgements of what one can do with whatever skills one possesses.”

Definisi tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik kunci dari konstruk *self efficacy* yaitu: komponen *skill* (keahlian) dan *ability* (kemampuan) dalam hal mengorganisir dan melaksanakan suatu tindakan. Dalam konteks komputer, CSE menggambarkan persepsi individu tentang kemampuannya menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugas seperti menggunakan paket-paket software untuk analisis data, menulis surat *mail merge* dengan menggunakan *word processor* yang lebih dari keahlian sederhana seperti memformat disket atau booting ulang komputer.

2.8. Kemanfaatan (Perceived usefulness)

Davis.F.D (1989); Adam.et.al (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan ATM dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Menurut Thompson et al (1991;1994) kemanfaatan Teknologi Informasi (TI) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan TI. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi;

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
2. Bermanfaat (*usefull*)
3. Menambah produktifitas (*Increase productivity*)
4. Mempertinggi efektifitas (*enchance efectiveness*)
5. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kemanfaatan meliputi dimensi : (1) menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), (2) Bermanfaat (*usefull*), (3) Menambah produktifitas (*Increase productivity*).
2. Efektifitas meliputi dimensi : (1) mempertinggi efektifitas (*enchance my effectiveness*), (2) mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

Berdasarkan beberapa definisi dan telaah literatur diatas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya. Seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan TI sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya. Kemanfaatan penggunaan TI tersebut menjadi sebuah variabel tersendiri yang diteliti oleh para peneliti (Lihat Iqbaria,1994;1997; Adam.et.al,1992; Davis, 1989; Todd, 1991; Sri Astuti,2001; Nur Indriantoro,2000; Mhd.Jantan.et.al,2001), khususnya untuk melihat penerimaan penggunaan TI bagi organisasi perusahaan.

Iqbaria (1994) dalam studinya menguji apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemanfaatan yang diharapkan oleh sipengguna atau karena tekanan sosial. Tekanan sosial yang dimaksudkan seperti tekanan dari seorang supervisor kepada bawahannya untuk menggunakan TI. Temuan studi

Iqbaria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan penerimaan penggunaan TI tersebut dipengaruhi oleh kemanfaatan penggunaan TI. Sri Astuti (2001) menemukan bahwa diversitas kemanfaatan TI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.9. Kemudahan Penggunaan (Perceived ease of use)

Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer (ATM) dapat dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam.et.al (1992) ,intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

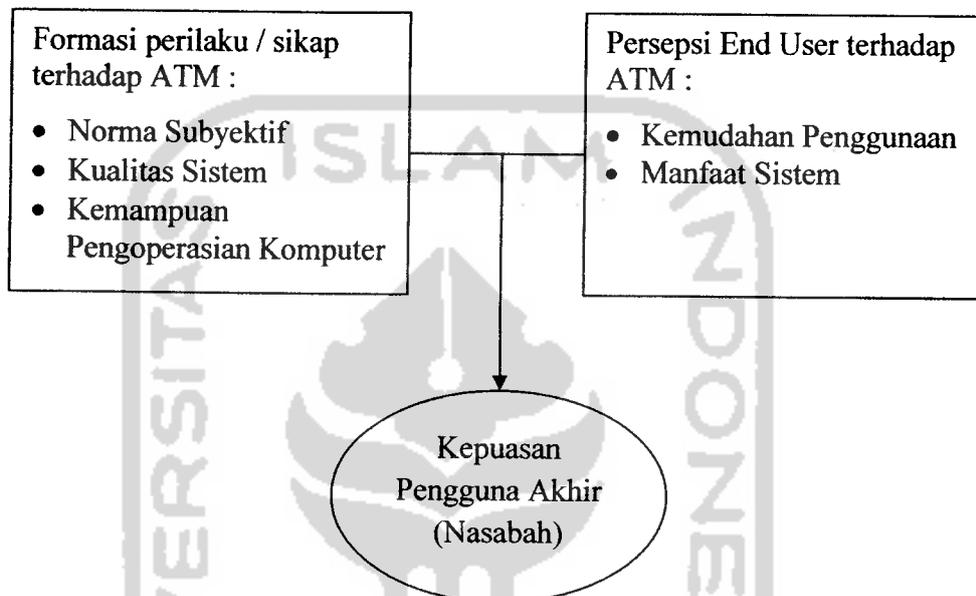
Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari atau mengoperasikan mesin ATM. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan ATM bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan ATM (secara manual). Pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compatible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Untuk variabel kemudahan pemakaian, Iqbaria (1994) juga telah menguji dalam studinya apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang diharapkan oleh sipengguna atau karena tekanan sosial. Temuan studi Iqbaria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI bukan karena adanya unsur tekanan, tetapi karena memang mudah digunakan.

Berdasarkan telaah teoritis dan hasil-hasil pengujian empiris diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan TI juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan TI, ini merupakan refleksi psikologis pengguna yang lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang sesuai dengan apa yang dipahaminya dengan mudah. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima menggunakan TI.

Untuk lebih jelasnya, model penelitian yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Gambar 2.2
Model Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Untuk
Mengukur Kepuasan Pengguna Akhir (Nasabah) Dalam
Suatu Lingkungan Bank



Sumber : Ivana Adamson dan John Shine (2003)

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diuraikan sebagai suatu cara kerja yang dilakukan secara ilmiah dan konkrit untuk menemukan, mengembangkan ataupun menguji kebenaran suatu pengetahuan. Selain itu dapat juga dikatakan sebagai suatu alat atau prosedur yang digunakan atau diterapkan dalam rangka mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menganalisis data untuk memecahkan masalah yang dihadapi atau untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Jadi dengan menggunakan metode yang tepat, maka dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik dan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Pada dasarnya metode penelitian ini merupakan cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, yaitu memecahkan suatu masalah, karenanya langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang dirumuskan, sehingga metode penelitian dapat digunakan sebagai pemandu untuk menentukan langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

3.1. Populasi dan Sampel

3.1.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah para nasabah pemegang kartu ATM yang ada di Yogyakarta.

3.1.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Responden yang dijadikan sampel adalah sebagian dari pemakai sistem informasi. Sample dikumpulkan dengan teknik pengambilan *convenience sampling* yaitu berdasarkan kemudahan dalam menghubungi dan menjangkaunya. Sample penelitian meliputi sejumlah responden sebanyak 120 responden.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan salah satu tahapan pada penelitian yang akan mempengaruhi tingkat keakuratan hasil penelitian. Proses pengumpulan data yang sistematis akan membantu dalam proses penelitian yang dilaksanakan. Pada penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan kuisisioner dan tipe kuisisioner *attitudinal self-report* (dijawab / diisi langsung oleh responden).

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang dibagikan kepada obyek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuisisioner akan diterjemahkan dalam bentuk angka-angka, tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Tujuan dari pengumpulan data dengan kuisisioner adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan efektif serta untuk mendapatkan informasi dengan tingkat validitas dan reliabilitas tinggi (Nazir, 1999). Dalam memberikan jawaban, responden tidak diminta menyebutkan identitas diri, sehingga diharapkan responden dapat dengan bebas

mengemukakan pendapatnya tanpa harus muncul kekhawatiran bahwa jawaban yang disampaikan tersebut dapat mempengaruhi kredibilitasnya dengan adanya pencantuman nama tersebut.

Respon atau jawaban dari tiap-tiap pertanyaan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari pertanyaan sedemikian rupa sehingga jawaban yang berada dalam posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Penelitian ini digunakan untuk jenis pertanyaan tertutup yang nantinya akan dianalisis secara kuantitatif, dengan menggunakan skala likert tipe 6 poin dengan potensi skor range dari 1 s/d 6.

3.3 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Nazir (1999) mengatakan bahwa sifat suatu “konsep” yang merupakan abstraksi dari fenomena masih bersifat abstrak, sehingga konsep harus diberikan nilai menjadi sebuah variabel. Variabel itu sendiri merupakan konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Oleh karena itu, variabel-variabel yang ingin digunakan perlu ditetapkan, diidentifikasi dan diklasifikasikan. Jumlah variabel yang digunakan bergantung dari luas serta sempitnya penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan masalah yang diajukan, maka dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

- **Variabel Independen (Bebas)**

Variabel independen yaitu obyek pengamatan dalam penelitian yang berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Norma subyektif
- b. Kualitas sistem
- c. Kemampuan pengoperasian komputer (ATM)

- **Variabel Dependen (Terikat)**

Adalah variabel yang tergantung pada variabel lain atau variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain, dalam penelitian ini adalah:

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Manfaat sistem
- c. Kepuasan pengguna akhir (nasabah)

3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional dikembangkan dari indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel. Indikator-indikator ini diadopsi dari kuisisioner Ivana Adamson dan John Shine (2003).

1. Variabel Bebas

- a. **Norma subyektif**

Norma subyektif adalah persepsi seseorang terhadap tanggapan orang lain yang penting baginya akan suatu perilaku. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Venkatesh dan Davis (2000). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1)

sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) Orang-orang yang mempengaruhi saya merasa bahwa saya harus menggunakan sistem tersebut, dan 2) Orang-orang yang penting bagi saya merasa saya harus menggunakan sistem tersebut.

b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem dapat diartikan sebagai keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi sistem. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Wixom dan Watson (2001). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1) sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) Sistem sangat fleksibel dalam menyesuaikan terhadap kondisi dan permintaan yang baru (perkembangan zaman), 2) Sistem dapat dengan efisien untuk menghubungkan data dalam areal yang berbeda, dan 3) Saya paham terhadap sistem atau layanan yang tersedia di ATM.

c. Kemampuan pengoperasian komputer (ATM)

Kemampuan pengoperasian komputer adalah *judgement* kapabilitas seseorang untuk menggunakan ATM. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Compeau dan Higgins (1995). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1) sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) *Encouragement of use*, 2) *Other's use*, 3) *Support*, 4) *Computer self-efficacy*, 5) *Performance outcome expectations*, 6) *Personal outcome expectation*, 7) *Effect*, 8) *Anxiety*, dan 9) *Use*.

2. Variabel Terikat : Efektivitas Sistem (Kepuasan Pemakai)

a. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha adaptasi. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Davis (1989). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1) sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) *Ease to learn*, 2) *Controllable*, 3) *Clear & Understandable*, 4) *Flexible*, 5) *Ease to become skillful*, dan 6) *Easy to use*.

b. Manfaat sistem

Manfaat sistem adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan ATM dapat meningkatkan kinerja orang tersebut. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Davis (1989). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1) sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) *Work more quickly*, 2) *Job performance*, 3) *Increase produktivity*, 4) *Effectiveness*, 5) *Makes job easier*, dan 6) *Useful*.

c. Kontruksi kepuasan pemakai terjadi secara alami. Variabel ini diukur dengan menggunakan kuesioner Doll & Torkzadeh (1988). Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan 6 skala likert dari tidak setuju (poin 1) sampai dengan sangat setuju (poin 6). Indikatornya yaitu : 1) *Content*, 2) *Accuracy*, 3) *Format*, 4) *Ease of Use*, dan 5) *Timeliness*.

3.4. Uji Kualitas Data

Untuk menguji kualitas data penelitian dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas.

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung Cronbach Alpha dari masing-masing item dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dan 0,60 (Nunnally, 1978).

2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis unidimensionalitas (*unidimensionality analysis*) untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklasifikasi pada variabel-variabel yang telah ditetapkan (*construct validity*).

3.5. Metode Analisis Data

Hipotesa yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

- Norma subyektif

H₀₁ : Norma subyektif tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A1} : Norma subyektif berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

- Kualitas sistem

H_{O2} : Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A2} : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{O4} : Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{A4} : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan.

- Kemampuan

H_{O5} : Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan..

H_{A5} : Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) berpengaruh positif terhadap kemudahan..

- Manfaat Sistem

H_{O6} : Manfaat sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{A6} : Manfaat sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

- Kemudahan

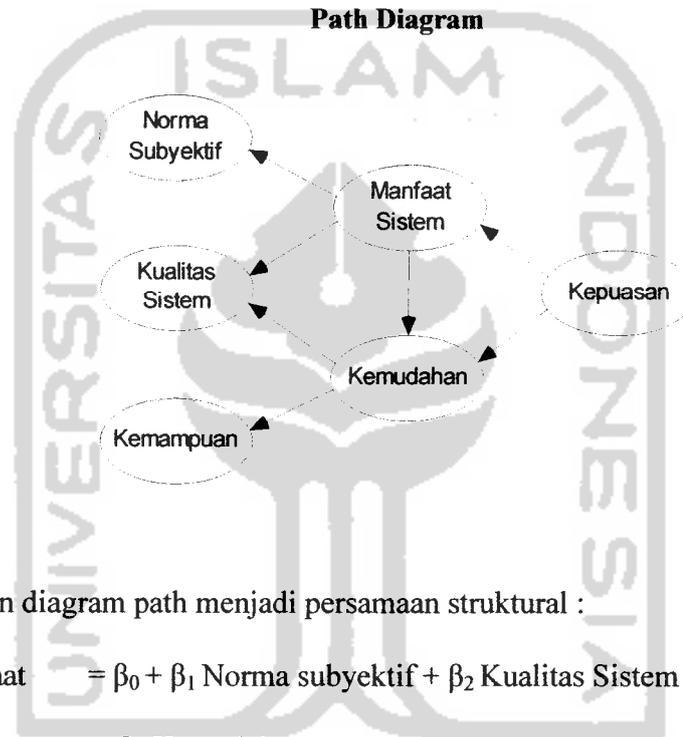
H_{O3} : Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{O3} : Kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H₀₇ : Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H₀₇ : Kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

Gambar 3.1
Path Diagram



Penjabaran diagram path menjadi persamaan struktural :

$$1. \text{ Manfaat} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Norma subyektif} + \beta_2 \text{ Kualitas Sistem} + \beta_3 \text{ Kemudahan} + e_1 \dots\dots\dots (3.1)$$

$$2. \text{ Kemudahan} = \beta_0 + \beta_4 \text{ Kualitas Sistem} + \beta_5 \text{ Kemampuan} + e_2 \dots\dots\dots (3.2)$$

$$3. \text{ Kepuasan} = \beta_0 + \beta_6 \text{ Manfaat} + \beta_7 \text{ Kemudahan} + e_3 \dots\dots\dots (3.3)$$

Dari persamaan 3.1 didapat :

H₀₁: b₁ ≤ 0 : Norma subyektif tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A1}: b₁ > 0 : Norma subyektif berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{O2}: $b_2 \leq 0$: Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A2}: $b_2 > 0$: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{O3}: $b_3 \leq 0$: Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A3}: $b_3 > 0$: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

Dari persamaan 3.2 didapat :

H_{O4}: $b_4 \leq 0$: Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{A4}: $b_4 > 0$: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{O5}: $b_5 \leq 0$: Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{A5}: $b_5 > 0$: Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

Dari persamaan 3.3 didapat :

H_{O6}: $b_6 \leq 0$: Manfaat sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{A6}: $b_6 > 0$: Manfaat sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{O7}: $b_7 \leq 0$: Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{A7}: b₇ > 0 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

Struktural Equation Modeling (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri dan model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*). SEM digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan program AMOS versi 6.0.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas analisis data dan hasil penelitian tentang pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) dalam suatu lingkungan bank.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti yang telah dijelaskan dalam bab III dengan menggunakan kuisisioner. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yang *convenience sampling*. Dalam hal ini sebagai subyek responden adalah para nasabah pemegang kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang ada di Yogyakarta. Hasil pengumpulan data berupa kuisisioner yang berhasil dikumpulkan untuk dianalisis adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang diberikan	126	100 %
Kuisisioner yang datanya lengkap	120	95.24 %
Kuisisioner yang datanya tidak lengkap	6	4.76 %

Jumlah kuisisioner yang diberikan ke responden sebanyak 126 (100%). Dari 126 kuisisioner yang diberikan, seluruhnya telah diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kuisisioner, data kuisisioner sebanyak 120 (95.24 %) dinyatakan lengkap dan sisanya sebanyak

6 (4.76 %) kuisisioner digugurkan, karena data yang diberikan oleh responden tidak lengkap.

4.1.1 Karakteristik Responden

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai responden yang menjadi data penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Bank

Bank	Jumlah	%
BCA	25	20.3 %
Bank Mandiri	49	39.8 %
BNI	26	21.1 %
BRI	16	13.0 %
BII	1	0.8 %
Bukopin	1	0.8 %
Lippo Bank	2	1.6 %
Share-e	1	0.8 %
Syariah Mandiri	2	1.6 %
	123	100 %

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2007
(Lampiran 1)

Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden (39.8%) berasal dari Bank Mandiri, 26 responden (21.1%) dari BNI (Bank Negara Indonesia), 25 responden (20.3%) dari BCA (Bank Central Asia), dan 16 responden (13%) dari BRI (Bank Republik Indonesia) serta 7 responden (5.6%) berasal dari BII (Bank Internasional Indonesia), Bukopin, Lippo Bank, Share-e, dan Syariah Mandiri. Jumlah total 123, karena ada tiga responden yang memiliki 2 jenis bank. Pengambilan sampel sebagian besar dilakukan di lokasi ATM (yang mudah dijangkau oleh peneliti), kos mahasiswa dan universitas negeri dan swasta

dengan pertimbangan kemudahan untuk mendapatkan responden sebagai sampel dalam penelitian.

Tabel 4.3 berikut menunjukkan komposisi responden yang menjadi objek penelitian berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	88	73.3 %
Perempuan	32	26.7 %
	120	100 %

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2007
(Lampiran 1)

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 88 responden (73.3%). Sisanya, yaitu sebanyak 32 responden (26.7%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel berikut menunjukkan komposisi responden yang menjadi objek penelitian berdasarkan usia:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
17 – 20 th	43	35.8 %
21 - 24 th	71	59.2 %
25 - 28 th	5	4.2 %
29 - 40 th	1	0.8 %
	120	100 %

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2007
(Lampiran 1)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 21-24 tahun (59.2%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif.

Tabel berikut menunjukkan komposisi responden yang menjadi objek penelitian berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jabatan Akademik	Jumlah	%
Karyawan	10	8.3 %
Mahasiswa	103	85.8 %
Wiraswasta	7	5.8 %
	120	100 %

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2007
(Lampiran 1)

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden mahasiswa sebanyak 103 responden (85.8%), karyawan sebanyak 10 responden (8.3%), dan wiraswasta sebanyak 22 responden (22%).

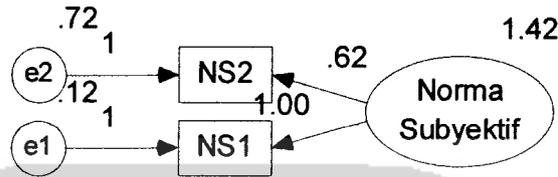
4.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bahwa *unobserved variable* dapat diukur dengan menggunakan masing-masing konstruk *observed variable*, dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau biasa disebut dengan analisis faktor. Apabila nilai factor loading dari tiap-tiap konstruk lebih dari 0,5 ($\lambda > 0,5$) dengan tingkat signifikansi 10% ($p < 0,10$), maka dapat dinyatakan valid, atau dengan kata lain bahwa *unobserved variable* dapat diukur dengan menggunakan masing-masing konstruk *observed variable*.

4.2.1 Norma Subyektif

Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Pengukuran Konstruk Norma Subyektif



Tabel 4.6
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
NS1 <--- Norma_Subyektif	1.000				
NS2 <--- Norma_Subyektif	.621				

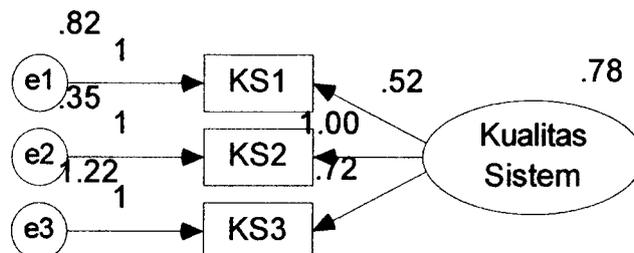
Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.1 dan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa NS1, dan NS2 yang merupakan indikator pada variabel norma subyektif dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.2.2 Kualitas Sistem

Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Pengukuran Konstruk Kualitas Sistem



Tabel 4.7
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KS2 <--- Kualitas_Sistem	1.000				
KS1 <--- Kualitas_Sistem	.519	.199	2.612	.009	
KS3 <--- Kualitas_Sistem	.724	.273	2.650	.008	

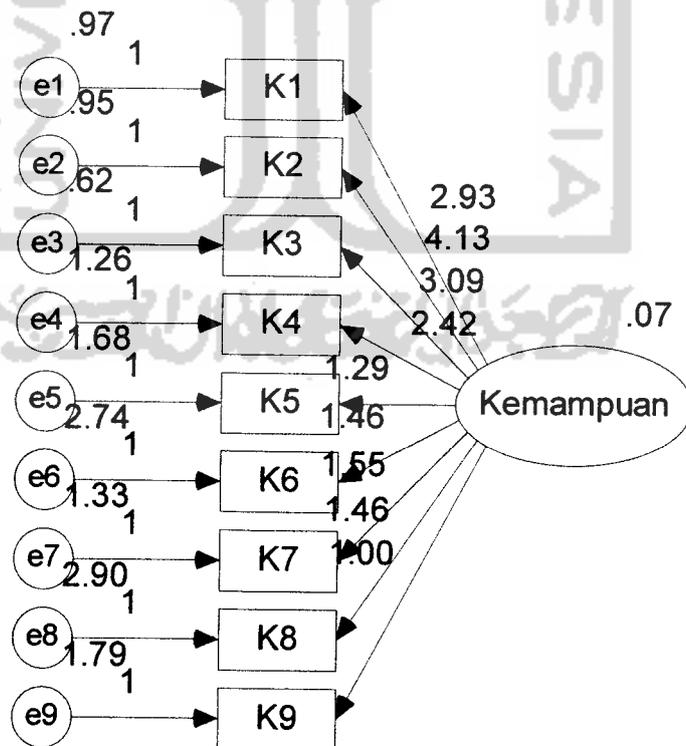
Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.2 dan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa KS1, KS2 dan KS3 yang merupakan indikator pada variabel kualitas sistem dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.2.3 Kemampuan

Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Pengukuran Konstruk Kemampuan



Tabel 4.8
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
K9 <--- Kemampuan	1.000				
K8 <--- Kemampuan	1.458	1.002	1.455	.146	
K7 <--- Kemampuan	1.554	.920	1.688	.091	
K6 <--- Kemampuan	1.464	.992	1.476	.140	
K5 <--- Kemampuan	1.291	.835	1.546	.122	
K4 <--- Kemampuan	2.415	1.325	1.823	.068	
K3 <--- Kemampuan	3.086	1.632	1.891	.059	
K2 <--- Kemampuan	4.130	2.181	1.894	.058	
K1 <--- Kemampuan	2.934	1.569	1.870	.061	

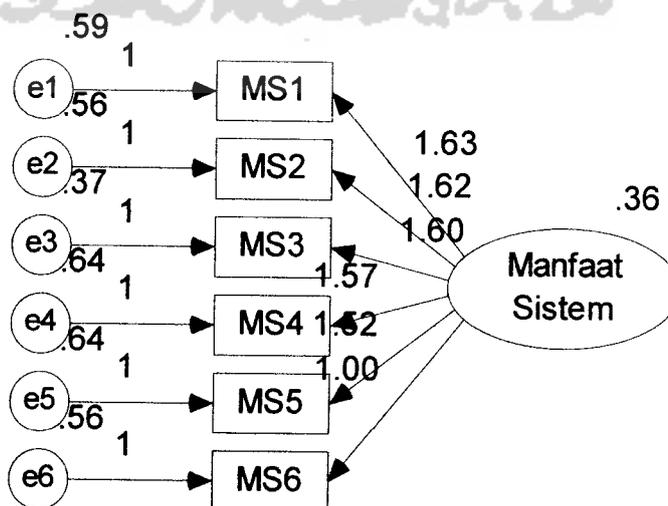
Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.3 dan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa K1, K2, K3, K4, K5, K7, K8 dan K9 yang merupakan indikator pada variabel kemampuan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading (Estimate)* di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.2.4 Manfaat Sistem

Hasil analisis *confirmatory factor analysis (CFA)* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Pengukuran Konstruk Manfaat Sistem



Tabel 4.9
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
MS6 <--- Manfaat_Sistem	1.000				
MS5 <--- Manfaat_Sistem	1.517	.227	6.686	***	
MS4 <--- Manfaat_Sistem	1.574	.233	6.753	***	
MS3 <--- Manfaat_Sistem	1.601	.221	7.244	***	
MS2 <--- Manfaat_Sistem	1.620	.234	6.935	***	
MS1 <--- Manfaat_Sistem	1.627	.236	6.895	***	

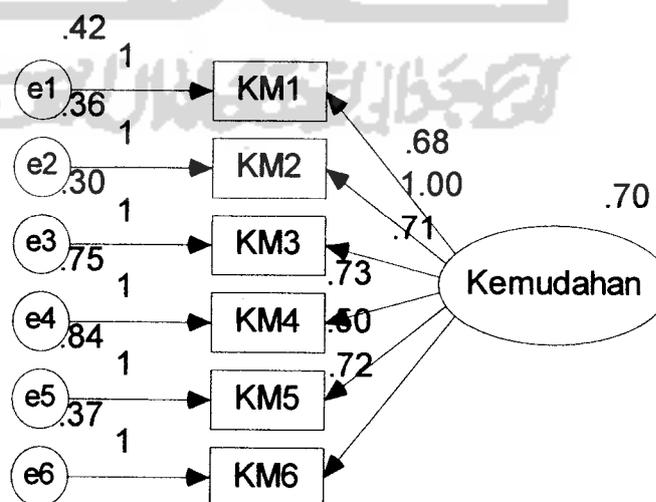
Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.4 dan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa MS1, MS2, MS3, MS4, MS5 dan MS6 yang merupakan indikator pada variabel manfaat sistem dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading (Estimate)* di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.2.5 Kemudahan

Hasil analisis *confirmatory factor analysis (CFA)* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Pengukuran Konstruk Kemudahan



Tabel 4.10
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KM2 <--- Kemudahan	1.000				
KM1 <--- Kemudahan	.678	.096	7.081	***	
KM3 <--- Kemudahan	.714	.090	7.940	***	
KM4 <--- Kemudahan	.726	.119	6.076	***	
KM5 <--- Kemudahan	.502	.117	4.304	***	
KM6 <--- Kemudahan	.723	.095	7.621	***	

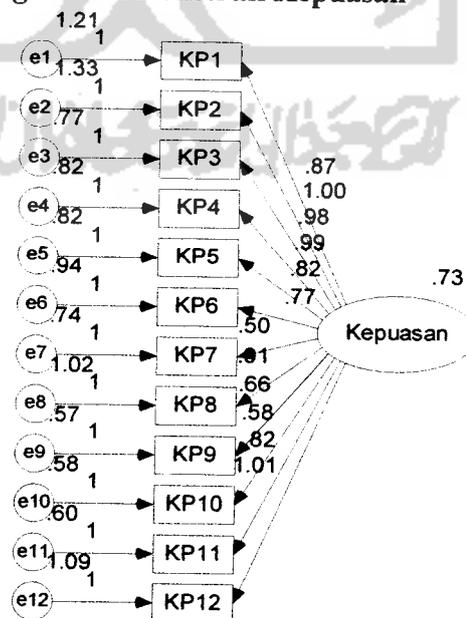
Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.5 dan tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa KM1, KM2, KM3, KM4, KM5 dan KM6 yang merupakan indikator pada variabel kemudahan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.2.6 Kepuasan

Hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6
Pengukuran Konstruk Kepuasan



Tabel 4.11
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP2 <--- Kepuasan	1.000				
KP1 <--- Kepuasan	.869	.173	5.033	***	
KP3 <--- Kepuasan	.979	.167	5.873	***	
KP4 <--- Kepuasan	.987	.169	5.831	***	
KP5 <--- Kepuasan	.817	.152	5.379	***	
KP6 <--- Kepuasan	.773	.153	5.064	***	
KP7 <--- Kepuasan	.504	.120	4.199	***	
KP8 <--- Kepuasan	.906	.169	5.367	***	
KP9 <--- Kepuasan	.659	.124	5.299	***	
KP10 <--- Kepuasan	.576	.117	4.926	***	
KP11 <--- Kepuasan	.824	.143	5.769	***	
KP12 <--- Kepuasan	1.012	.182	5.562	***	

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.6 dan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7, KP8, KP9, KP10, KP11 dan KP12 yang merupakan indikator pada variabel kepuasan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading (Estimate)* di atas 0,5 ($\lambda=0,5$).

4.3 Uji Reabilitas

Adapun uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung Cronbach Alpha dari masing-masing item dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dan 0,60 (Nunnaly, 1978).

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap semua butir pertanyaan yang sudah lolos uji validitas. Adapun kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha semakin mendekati angka 1 mengindikasikan bahwa instrumen semakin tinggi reliabilitasnya. Nilai Cronbach's Alpha antara 0,80 s.d 1,0 dikategorikan reliabilitas baik, nilai Cronbach's Alpha antara 0,60 s.d 0,79 dikategorikan reliabilitas diterima, dan nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60 dikategorikan reliabilitas kurang baik (Sekaran, 1992). Hasil pengujian reliabilitas variabel penelitian disajikan dalam tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.12
Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Nama Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Norma Subyektif	0.771	Reliabilitas diterima
2	Kualitas Sistem	0.607	Reliabilitas diterima
3	Kemampuan	0.721	Reliabilitas diterima
4	Manfaat Sistem	0.810	Reliabilitas Baik
5	Kemudahan	0.891	Reliabilitas Baik
6	Kepuasan	0.869	Reliabilitas Baik

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2007 (Lampiran 1)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dapat

diandalkan atau *reliable*, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas nilai kritis (>0,60).

4.4 Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis ini akan dilihat nilai probabilitas (P), jika probabilitas (P) > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika probabilitas (P) < 0,05 maka variable independen berpengaruh terhadap variable dependen.

Tabel 4.13
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Manfaat_Sistem	<---	Kepuasan	.864	.165	5.246	***	par_34
Kemudahan	<---	Manfaat_Sistem	.012	.085	.138	.890	par_33
Kemudahan	<---	Kepuasan	.417	.128	3.264	.001	par_35
Kualitas_Sistem	<---	Kemudahan	.396	.185	2.134	.033	par_36
Kualitas_Sistem	<---	Manfaat_Sistem	.329	.114	2.880	.004	par_37
Norma_Subyektif	<---	Manfaat_Sistem	.164	.111	1.481	.139	par_38
Kemampuan	<---	Kemudahan	.247	.135	1.828	.067	par_39
KP1	<---	Kepuasan	1.000				
KP2	<---	Kepuasan	1.115	.209	5.342	***	par_1
KP3	<---	Kepuasan	1.034	.181	5.710	***	par_2
KP4	<---	Kepuasan	1.040	.184	5.656	***	par_3
KP5	<---	Kepuasan	.906	.167	5.416	***	par_4
NS2	<---	Norma_Subyektif	1.000				
NS1	<---	Norma_Subyektif	.857	.590	1.453	.146	par_5
KS3	<---	Kualitas_Sistem	1.000				
KS2	<---	Kualitas_Sistem	.811	.197	4.113	***	par_6
KS1	<---	Kualitas_Sistem	.620	.164	3.783	***	par_7
KP6	<---	Kepuasan	.862	.168	5.127	***	par_8
KP7	<---	Kepuasan	.583	.132	4.401	***	par_9
KP8	<---	Kepuasan	.998	.186	5.377	***	par_10
KP9	<---	Kepuasan	.745	.138	5.415	***	par_11
KP10	<---	Kepuasan	.668	.130	5.146	***	par_12
KP11	<---	Kepuasan	.867	.155	5.592	***	par_13

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP12	<--- Kepuasan	1.067	.198	5.396	***	par_14
KM6	<--- Kemudahan	1.000				
KM5	<--- Kemudahan	.701	.170	4.117	***	par_15
KM4	<--- Kemudahan	1.045	.181	5.763	***	par_16
KM3	<--- Kemudahan	.984	.142	6.927	***	par_17
KM2	<--- Kemudahan	1.406	.184	7.633	***	par_18
KM1	<--- Kemudahan	.978	.149	6.564	***	par_19
MS1	<--- Manfaat_Sistem	1.000				
MS2	<--- Manfaat_Sistem	1.004	.108	9.278	***	par_20
MS3	<--- Manfaat_Sistem	.982	.099	9.916	***	par_21
MS4	<--- Manfaat_Sistem	.976	.110	8.872	***	par_22
MS5	<--- Manfaat_Sistem	.923	.108	8.530	***	par_23
MS6	<--- Manfaat_Sistem	.602	.089	6.784	***	par_24
K9	<--- Kemampuan	1.000				
K8	<--- Kemampuan	1.372	.953	1.440	.150	par_25
K7	<--- Kemampuan	1.527	.892	1.711	.087	par_26
K6	<--- Kemampuan	1.347	.931	1.446	.148	par_27
K5	<--- Kemampuan	1.320	.832	1.587	.113	par_28
K4	<--- Kemampuan	2.325	1.259	1.846	.065	par_29
K3	<--- Kemampuan	3.038	1.578	1.925	.054	par_30
K2	<--- Kemampuan	4.096	2.122	1.930	.054	par_31
K1	<--- Kemampuan	3.012	1.577	1.910	.056	par_

Sumber: lampiran 4

4.4.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis pertama yang menyatakan:

$H_{01}: b_1 \leq 0$: Norma subyektif tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

$H_{A1}: b_1 > 0$: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

Uji signifikansi terhadap hipotesis pertama diperoleh probabilitas 0.139, hal ini berarti probabilitas lebih besar dari 0.05 berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression*

weight estimate) = 0.164 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel norma subyektif terhadap manfaat sistem adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang merepresentasikan pengaruh positif norma subyektif terhadap manfaat sistem, tidak terdukung. Hasil penelitian tidak konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari norma subyektif terhadap manfaat sistem yang signifikan.

4.4.2 Pengujian Hipotesis Kedua

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis kedua yang menyatakan:

H₀₂: $b_2 \leq 0$: Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat sistem.

H_{A2}: $b_2 > 0$: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

Uji signifikansi terhadap hipotesis kedua diperoleh probabilitas sebesar 0.004, karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.329 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap manfaat sistem adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas sistem terhadap manfaat sistem, terdukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan

John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari kualitas sistem terhadap manfaat sistem yang signifikan.

4.4.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis ketiga yang menyatakan:

H₀₃: $b_3 \leq 0$: Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif manfaat sistem.

H_{A3}: $b_3 > 0$: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat sistem.

Uji signifikansi terhadap hipotesis ketiga diperoleh probabilitas 0.890, hal ini berarti probabilitas lebih besar dari 0.05 berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.012 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kemudahan penggunaan terhadap manfaat sistem adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas sistem terhadap manfaat sistem, tidak terdukung. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari kemudahan penggunaan terhadap manfaat sistem yang signifikan.

4.4.4 Pengujian Hipotesis Keempat

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis keempat yang menyatakan:

H₀₄: $b_4 \leq 0$: Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{A4}: $b_4 > 0$: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis keempat diperoleh probabilitas sebesar 0.033, karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.396 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap kemudahan adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas sistem terhadap kemudahan, terdukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari kualitas sistem terhadap kemudahan penggunaan yang signifikan.

4.4.5 Pengujian Hipotesis Kelima

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis kelima yang menyatakan:

H₀₅: $b_5 \leq 0$: Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

H_{A5}: $b_5 > 0$: Kemampuan pengoperasian komputer (ATM) mempunyai pengaruh positif terhadap kemudahan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis kelima diperoleh probabilitas sebesar 0.067, karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.247 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kemampuan pengoperasian komputer (ATM) terhadap kemudahan adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima yang merepresentasikan pengaruh positif kemampuan pengoperasian komputer (ATM) terhadap kemudahan, terdukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari kemampuan pengoperasian komputer terhadap kemudahan yang signifikan.

4.4.6 Pengujian Hipotesis Keenam

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis keenam yang menyatakan:

H_{O6}: $b_6 \leq 0$: Manfaat sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{A6}: $b_6 > 0$: Manfaat sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

Uji signifikansi terhadap hipotesis keenam diperoleh probabilitas yang sangat signifikan ditandai dengan adanya tanda bintang, dengan kata lain

probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,864 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel manfaat sistem terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam yang merepresentasikan pengaruh positif manfaat system terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah), terdukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Ivana Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari manfaat system terhadap kepuasan pengguna akhir yang signifikan.

4.4.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.10 kita kembali pada hipotesis keenam yang menyatakan:

H₀₇: $b_7 \leq 0$: Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif kepuasan pengguna akhir (nasabah).

H_{A7}: $b_7 > 0$: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

Uji signifikansi terhadap hipotesis ketujuh diperoleh probabilitas sebesar 0.001, karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.417 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) adalah positif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh yang merepresentasikan pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah), terdukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Adamson dan John Shine (2003) yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna akhir yang signifikan.

4.5 Pembahasan

Dari hasil analisis AMOS di atas maka dapat dinyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat sistem, kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kemudahan, kemampuan pengoperasian komputer (ATM) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kemudahan, manfaat sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah), dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah).

Diketahui bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat sistem dan kemudahan yang dirasakan oleh konsumen. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan oleh sistem maka semakin tinggi pula manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pemakai sistem tersebut (nasabah). Kualitas sistem berhubungan erat dengan manfaat dan kemudahan, karyawan atau pemakai sistem kini membutuhkan sistem yang lebih memudahkan mereka dalam bertransaksi atau menyelesaikan tugasnya. Persyaratan seperti ini yang ingin

mereka rasakan pada sistem berbasis komputer, oleh karena itu manajemen bank perlu berkonsentrasi untuk meningkatkan kualitas sistem.

Diketahui bahwa kemampuan berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan. Ini berarti bahwa semakin tinggi kemampuan pengoperasian komputer maka semakin tinggi pula kemudahan yang dirasakan oleh pemakai sistem tersebut (nasabah). Kemampuan pengoperasian diakui sebagai pondasi dasar dimana implementasi TI (Teknologi Informasi) dapat dikembangkan dengan sukses. Bagi manajemen bank dapat menyediakan dukungan terhadap teknologi informasi yang tepat bagi para pemakai sistem (nasabah).

Diketahui bahwa manfaat sistem dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi manfaat sistem dan kemudahan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akhir (nasabah) juga akan semakin tinggi. Seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan TI sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat dan kemudahan terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya. Kesimpulannya, manajemen bank juga perlu berkonsentrasi membangun sistem yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi end user (nasabah) untuk mendorong penerimaan TI.

Pada pengujian hipotesis terdapat hasil pengujian yang tidak konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Seperti norma subyektif terhadap manfaat sistem dan kemudahan penggunaan terhadap manfaat sistem, yang keduanya menunjukkan tanda yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Diketahui bahwa norma subyektif tidak berpengaruh terhadap manfaat system. Ini berarti bahwa semakin tinggi norma subyektif belum tentu akan meningkatkan manfaat sistem. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden berusia antara 21-24 tahun (59.2%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif sehingga merasa tidak perlu menempatkan pentingnya kehadiran orang lain yang mengakibatkan ketidakmanfaatan system.

Diketahui bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap manfaat system. Ini berarti bahwa semakin tinggi kemudahan belum tentu akan meningkatkan manfaat sistem. Hal ini disebabkan budaya. Budaya dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam menerapkan teknologi. Masyarakat Indonesia masih menginginkan aplikasi yang dapat membantu (memudahkan) mereka walaupun tidak memberikan layanan yang dapat menambah manfaat bagi mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan, keterbatasan dan saran untuk penelitian berikutnya, dan implikasi hasil penelitian.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil estimasi pengaruh sikap dan persepsi pengguna akhir (nasabah) terhadap kepuasan pengguna akhir (nasabah) dalam suatu lingkungan bank dengan menggunakan 120 responden sebagai sampel yang diambil dengan metode *convenience sampling*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Kualitas sistem terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap manfaat sistem (hipotesis 2), kualitas sistem terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan (hipotesis 4), kemampuan pengoperasian computer terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan (hipotesis 5), manfaat sistem terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (hipotesis 6), dan kemudahan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (hipotesis 7).
- 2 Norma subyektif tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap manfaat sistem (hipotesis 1) dan kemudahan penggunaan tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap manfaat sistem (hipotesis 3).

5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran

1. Kurangnya respon dari responden tentang arti penting penelitian ini sehingga responden mungkin tidak serius dalam memberikan jawaban atau jawaban yang diberikan tidak jujur baik karena disengaja maupun karena responden salah tafsir atas pertanyaan yang dimaksudkan. Hal ini dapat menimbulkan bias dari data yang terkumpul.
2. Dalam penelitian ini, penulis hanya mengumpulkan data dari pengguna teknologi (ATM). Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengumpulkan data dari sudut pandang pihak bank yang menyediakan layanan teknologi (ATM) untuk melengkapi data yang dikumpulkan dari sudut pandang pihak pengguna teknologi.

5.3 Implikasi Penelitian

1. Pengambil Keputusan (nasabah)

Dengan adanya penelitian ini maka para pengambil keputusan (nasabah) bisa lebih selektif lagi dalam memilih bank yang memiliki sistem teknologi (ATM) yang lebih baik agar dapat meningkatkan kinerja dan lebih terpuaskan oleh sistem tersebut.

2. Manajemen Bank

Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi manajemen bank untuk lebih meningkatkan nilai bank melalui teknologi. Terlebih lagi pengguna akhir harus bertumpu pada teknologi baru untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang diinginkan, yang lebih tinggi adalah kepercayaan terkait

dengan pemanfaatan teknologi. Kemudahan penggunaan hanya berkenaan dengan dampak-dampak kinerja mereka terkait dengan proses penggunaan sistem, meski setiap jumlah kemudahan pengguna dapat menggantikan suatu sistem yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya. Jelasnya, pendekatan kebiasaan (behavioural) menawarkan kontribusi yang berharga untuk menyukseskan penerapan teknologi baru.



DAFTAR PUSTAKA

- Adams Denis, Nelson Ryan, Todd Peter, *Perceived Usefulness, ease of use, and Usage of Information Technology : A Replication*, Management Information System Quarterly, Ghozali vol. 21(3), 1992.
- Agarwal, Rithu, V. Sambamurthy and R.M. Stair, *Reserach Report: The Solving Relationship between General and Specific Computer Self Efficacy - An Empirical Assessment*, Information Systems Research, Vol.11, No. 4, 2000.
- Anindita, Dyah H., Muchlasin, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemakai Sistem EDI dan Tingkat Inovasi Pengembangan Produk Pelayanan pada Perbankan Jakarta*. SNA VI, 2003
- Bailey, J. E., and Pearson, S. W., *Development of a Tool for Measuring and Analizing Computer User Satisfaction*, Management Sciene, 29 (5), 1983, pg. 530-545.
- Chin W. W., Lee M. K. O., *A Proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction*, available from: <<http://disc-nt.cba.uh.edu>> [Accessed 09 Agustus 2006]. 2000
- Chin W Wynne, Todd Peter, *On The use Usefulness,ease of use of structuralequation Modeling in MIS Research : A note of Caution*, Management Information System Quarterly, 21(3), 1991.
- Compeau, D.R., & Higgins, C.A., *Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test*, MIS Quarterly, Jun 1995, pg. 189-211.
- Davis, F.D., *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, Sep 1989, pg. 319-340.
- Doll, W.J., & G. Torkzadeh, *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly, Jun 1988, pg. 269-274.
- Fishbein, M. & Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Research and Theory*, Addison Wesley, Reading, MA, 1975.
- Furneaux, B. (2006a) *Theories Used in IS Research: Technology Acceptance Model*. Available from: <<http://www.istheory.yorku.ca>> [Accessed 09 Agustus 2006] .
- Gronross, *Stategic Management and Marketing in the Service Sector*, Cambridge, Massachusetts, 1983.
- Hadiati, Sri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widiana Malang*, Kompak No. 8, 2003, h. 298-311.

- Havelka, Douglas , *Predicting Software Self Efficacy among Business Students: A Preliminary Assesment*, Journal of Information Systems Education, Vol.14, No.2, 2003.
- Igbaria, M., dan J. Livari, *The Effect of Self Efficacy on Computer Usage*, Omega, Vol.23, No.6, 1995.
- Igbaria M, *An Examination of the Factors Contributing to Micro Computer Techenology Acceptance*, Journal of Information System, Elsiever Science, USA, 1994.
- _____, Zinatelli,et.al., *Personal Computing Acceptance Factors in Small Firm: A Structural Equation Modelling*, Management Information System Quarterly, 21(3), 1997.
- Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural-Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS ver. 5.0*, Edisi II, Universitas Diponegoro, 2005.
- Indriantoro, Nur, *Pengaruh Komputer Anxiety terhadap Keahlian Dosen dalam Penggunaan Komputer*, Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia. Vol.4, No.2, 2000
- Ivana Adamson & John Shine, *Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a mandatory Environment: A Bank's Treasury*, Technology Analysis & Strategic Management Vol. 15, No. 4, December 2003.
- Jantan, T.Ramayah, Chin Weng Wah. 2001. “ *Personal Computer Accepptance by Small and Medium sized Companies Evidences from Malaysia* ”. Jurnal Manajemen dan Bisnis, No 1 vol 3, Program Magister Manajemen Universitas Syiah Kuala (UNSYIAH), Banda Aceh.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan), Penerbit Prentice Hill International, 2000.
- Landry B. J. L., Griffeth R., & Hartman S. (2006) *Measuring Student Perceptions of Blackboard Using the Technology Acceptance Model*. Decision Sciences Journal of Innovative Education Volume 4 Number 1 January 2006 Printed in the U.S.A. available from: <http://www.blackwell_sinergy.com> [Accessed 09 Agustus 2006]
- Nazir, M., *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.
- Negash, Terry Ryan, and Magid Igbaria, *Quality and Effectiveness in Web –Based Customer Support Systems*, Information & Management 40, 2003, p.757-768.

- Nur Indriantoro, *Pengaruh Computer Anxiety terhadap keahlian dosen dalam penggunaan komputer*, Jurnal Akuntansi dan Auditing (JAAI), Volume 4 no 2, Desember, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta, 2000.
- Nurniah, *Kualitas dan Keefektifan Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus BCA Cabang Malang)*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya, Malang, 2005.
- Parasuraman *et al.*, *A Conceptual model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, 1985.
- _____, *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 1988.
- Phillips, Bernard. *Sociological Research Methods An Introduction*. Homewood Illinois: The Dorsey Press. 1985.
- Rifa, Dandes dan M. Gudono (1999), "Pengaruh Faktor Demografi dan Personality terhadap Keahlian dalam End User Computing", Jurnal Riset Akuntansi Indonesia. Vol.2, No.1, Januari.
- Sheng, Y.H.P., J.M. Pearson; L. Crosby (2003), "Organization Culture and Emplotee's Computer Self Efficacy: an Emperical Study", Information Resources management Journal. Vol. 16, No. 3.
- Stone, N., V.Arunachalam and John S. Chandler (1996), "Crosscultural Comparisons: An Empirical Investigation of Knowledge, Skill, Self Efficacy and Computer Anxiety in Accounting Education", Issues in Accounting Education. Vol. 11, No.2.
- Thompson Ronald, Howell, Higgins, 1991. "Personal Computing: Toward a conceptual Model of Utilization ". Management Information System Quarterly, 21(3)
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997.
- _____, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000.
- _____, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang, 2005.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Venkatesh, V., & Davis, F.D., *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*, Management Science, 46, 2, 2000, pg. 186-205.

_____, Viswanash (2000), "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model", *Information Systems Research*. Vo.11, No.4.

Wijaya, Tony, *Pengaruh Computer Anxiety terhadap Keahlian Dosen dalam Penggunaan Komputer: Perspektif Gender*. Skripsi S1–Fe UAJY. Tidak dipublikasikan. 2003

Wijayanto, A. Wahyu, *Pengaruh Kualitas dan Partisipasi Pemakai Terhadap Efektifitas Sistem Informasi Berbasis Komputer*, Skripsi (S1), Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang. 2006

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., *Services Marketing*, Mc Graw-Hill International Editions, New York, 1996.



2. Saya percaya diri untuk menggunakan ATM meskipun saya belum pernah menggunakan ATM tersebut sebelumnya	1	2	3	4	5	6
3. Saya percaya diri untuk menggunakan ATM meskipun saya hanya mempunyai buku petunjuk penggunaan ATM sebagai referensi	1	2	3	4	5	6
4. Saya percaya diri untuk menggunakan ATM jika saya pernah melihat seseorang menggunakannya sebelum saya sendiri mencoba	1	2	3	4	5	6
5. Saya dapat menghubungi seseorang jika saya kesulitan dalam menggunakan ATM membantu saya	1	2	3	4	5	6
6. Saya lebih percaya diri seseorang telah membantu saya untuk memulai mengoperasikannya	1	2	3	4	5	6
7. Saya percaya diri untuk menggunakan ATM walau saya hanya memiliki fasilitas atau instruksi yang ada di ATM	1	2	3	4	5	6
8. Saya lebih percaya diri jika seseorang memperlihatkan kepada saya bagaimana yang harus dilakukan pertama kali	1	2	3	4	5	6
9. Jika saya pernah menggunakan ATM yang sama sebelumnya maka hal yang dilakukan juga sama	1	2	3	4	5	6

d) Kemudahan

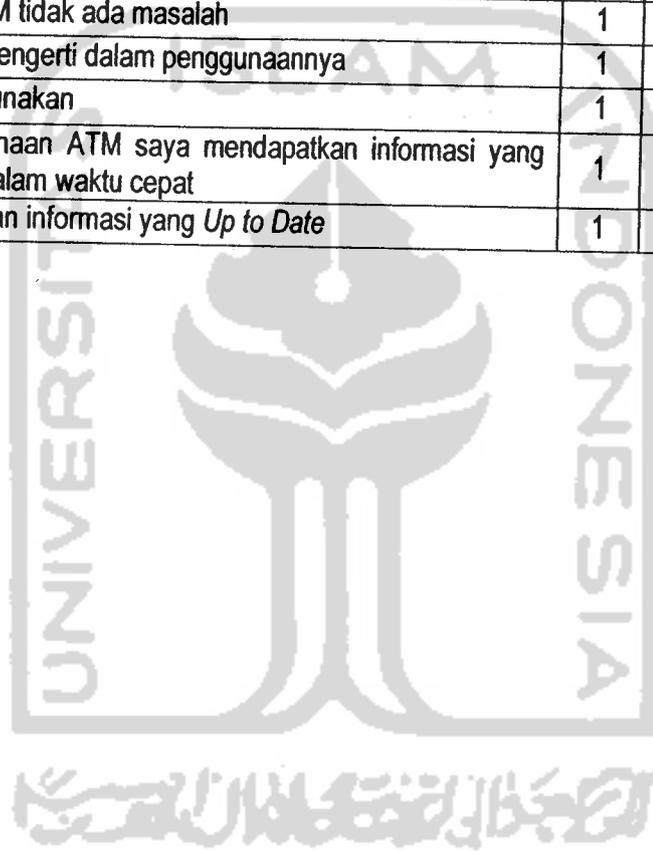
Tidak Setuju = 1 s/d Sangat Setuju = 6						
1. Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana mengoperasikan ATM	1	2	3	4	5	6
2. Saya merasa mudah untuk menjalankan ATM sesuai yang saya inginkan	1	2	3	4	5	6
3. Tujuan saya penggunaan ATM adalah jelas dan mudah dipahami	1	2	3	4	5	6
4. Saya merasa ATM fleksibel	1	2	3	4	5	6
5. Mudah bagi saya untuk menjadi ahli dalam menggunakan ATM	1	2	3	4	5	6
6. Saya merasa ATM mudah untuk digunakan	1	2	3	4	5	6

e) Manfaat

Tidak Setuju = 1 s/d Sangat Setuju = 6						
1. Menggunakan ATM dalam aktivitas saya, dapat membantu dalam menyelesaikan tugas saya lebih cepat	1	2	3	4	5	6
2. Bagi saya, menggunakan ATM dapat meningkatkan kualitas kerja saya	1	2	3	4	5	6
3. Bagi saya, menggunakan ATM dapat meningkatkan efektifitas kerja saya	1	2	3	4	5	6
4. Bagi saya, menggunakan ATM akan mempermudah dalam melakukan pekerjaan saya	1	2	3	4	5	6
5. Saya merasa ATM sangat berguna bagi pekerjaan saya	1	2	3	4	5	6
6. Saya merasa ATM bermanfaat bagi saya	1	2	3	4	5	6

f) Kepuasan End User

Tidak Setuju = 1 s/d Sangat Setuju = 6						
1. ATM menyediakan informasi yang tepat yang saya butuhkan	1	2	3	4	5	6
2. Isi informasi di ATM memenuhi kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6
3. ATM menyediakan laporan yang seperti saya inginkan	1	2	3	4	5	6
4. ATM menyediakan informasi yang cukup	1	2	3	4	5	6
5. ATM akurat	1	2	3	4	5	6
6. Saya merasa puas dengan keakuratan tersebut	1	2	3	4	5	6
7. ATM bermanfaat	1	2	3	4	5	6
8. Informasi di ATM tidak ada masalah	1	2	3	4	5	6
9. ATM mudah dimengerti dalam penggunaannya	1	2	3	4	5	6
10. ATM mudah digunakan	1	2	3	4	5	6
11. Dengan penggunaan ATM saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan dalam waktu cepat	1	2	3	4	5	6
12. ATM menyediakan informasi yang <i>Up to Date</i>	1	2	3	4	5	6



LAMPIRAN 2

DATA IDENTITAS RESPONDEN				
No.	Bank	JK	umur	Pekerjaan
1	BCA	Laki-Laki	23	Karyawan
2	BRI	Laki-Laki	23	Mahasiswa
3	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
4	BNI	Laki-Laki	18	Mahasiswa
5	BNI	Laki-Laki	19	Mahasiswa
6	BRI	Laki-Laki	18	Mahasiswa
7	BNI	Laki-Laki	18	Mahasiswa
8	BNI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
9	BNI	Laki-Laki	19	Mahasiswa
10	BNI	Laki-Laki	17	Mahasiswa
11	Mandiri	Laki-Laki	17	Mahasiswa
12	Mandiri	Perempuan	21	Karyawan
13	BNI	Laki-Laki	22	Mahasiswa
14	BCA	Laki-Laki	27	Wiraswasta
15	BRI	Laki-Laki	19	Wiraswasta
16	BNI	Laki-Laki	19	Mahasiswa
17	BNI	Perempuan	19	Mahasiswa
18	BRI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
19	Syariah Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
20	BNI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
21	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa
22	BNI	Laki-Laki	22	Mahasiswa
23	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
24	BCA	Laki-Laki	22	Mahasiswa
25	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa
26	BNI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
27	BNI	Laki-Laki	24	Wiraswasta
28	BCA	Laki-Laki	22	Mahasiswa
29	Mandiri	Perempuan	21	Mahasiswa
30	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
31	Syariah Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
32	BRI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
33	BNI	Laki-Laki	22	Wiraswasta
34	Mandiri	Perempuan	22	Mahasiswa
35	BCA	Laki-Laki	23	Wiraswasta
36	Mandiri	Perempuan	22	Karyawan
37	BCA	Laki-Laki	20	Mahasiswa
38	Mandiri	Perempuan	22	Karyawan
39	BNI	Laki-Laki	23	Karyawan
40	BCA	Laki-Laki	21	Mahasiswa
41	BNI	Perempuan	22	Mahasiswa
42	BCA	Perempuan	28	Karyawan
43	Mandiri	Perempuan	23	Karyawan
44	Mandiri	Laki-Laki	23	Mahasiswa
45	BNI	Perempuan	22	Mahasiswa
46	Mandiri	Perempuan	22	Mahasiswa

47	Mandiri	Perempuan	20	Mahasiswa
48	BRI	Laki-Laki	22	Karyawan
49	Mandiri	Laki-Laki	23	Wiraswasta
50	Mandiri	Perempuan	19	Mahasiswa
51	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
52	ndiridan bni	Laki-Laki	20	Mahasiswa
53	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
54	BRI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
55	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa
56	share-e	Laki-Laki	21	Mahasiswa
57	BRI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
58	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
59	BCA	Laki-Laki	20	Mahasiswa
60	Bukopin	Laki-Laki	19	Mahasiswa
61	ndiridan bni	Laki-Laki	20	Mahasiswa
62	BCA&mandiri	Perempuan	19	Mahasiswa
63	BCA	Perempuan	19	Mahasiswa
64	BRI	Perempuan	19	Mahasiswa
65	BRI	Perempuan	19	Mahasiswa
66	BRI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
67	BNI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
68	Mandiri	Laki-Laki	19	Mahasiswa
69	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
70	BRI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
71	BNI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
72	BRI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
73	BCA	Laki-Laki	20	Mahasiswa
74	BII	Laki-Laki	26	Wiraswasta
75	Lippo	Laki-Laki	26	Mahasiswa
76	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
77	Mandiri	Laki-Laki	28	Mahasiswa
78	Mandiri	Laki-Laki	18	Mahasiswa
79	BCA	Perempuan	23	Mahasiswa
80	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
81	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
82	BCA	Laki-Laki	29	Mahasiswa
83	Mandiri	Laki-Laki	23	Mahasiswa
84	BCA	Laki-Laki	22	Mahasiswa
85	Mandiri	Perempuan	22	Mahasiswa
86	BCA	Perempuan	22	Mahasiswa
87	Mandiri	Perempuan	22	Mahasiswa
88	Mandiri	Laki-Laki	24	Mahasiswa
89	BRI	Perempuan	22	Mahasiswa
90	BNI	Laki-Laki	22	Mahasiswa
91	BNI	Laki-Laki	21	Mahasiswa
92	BCA	Laki-Laki	21	Mahasiswa
93	BRI	Laki-Laki	22	Mahasiswa
94	BNI	Perempuan	22	Mahasiswa
95	Mandiri	Perempuan	22	Mahasiswa
96	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa

97	BCA	Perempuan	21	Mahasiswa
98	BNI	Laki-Laki	20	Mahasiswa
99	BCA	Perempuan	20	Mahasiswa
100	Lippo	Perempuan	22	Mahasiswa
101	BCA	Perempuan	23	Mahasiswa
102	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
103	Mandiri	Laki-Laki	22	Mahasiswa
104	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
105	BCA	Laki-Laki	22	Mahasiswa
106	Mandiri	Laki-Laki	23	Mahasiswa
107	Mandiri	Laki-Laki	23	Mahasiswa
108	BCA	Perempuan	23	Mahasiswa
109	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
110	Mandiri	Laki-Laki	20	Mahasiswa
111	Mandiri	Laki-Laki	22	Karyawan
112	BRI	Perempuan	21	Mahasiswa
113	Mandiri	Perempuan	24	Karyawan
114	BNI	Laki-Laki	22	Mahasiswa
115	BCA	Laki-Laki	23	Mahasiswa
116	BCA	Laki-Laki	23	Mahasiswa
117	BCA	Laki-Laki	19	Mahasiswa
118	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa
119	Mandiri	Laki-Laki	21	Mahasiswa
120	Mandiri	Perempuan	19	Mahasiswa

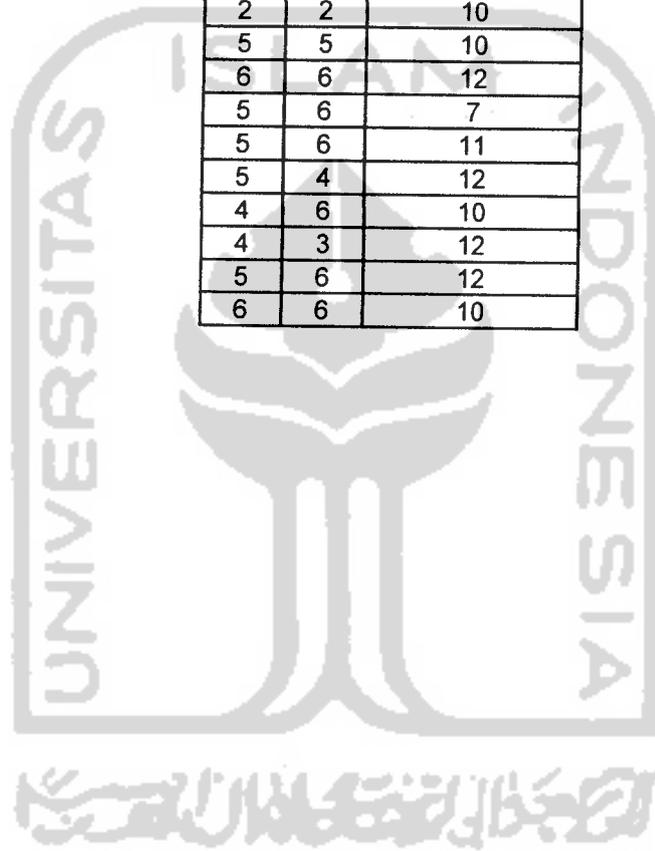


LAMPIRAN 3

NORMA SUBYEKTIF		
x1	x2	TOTAL
3	2	5
4	5	9
6	6	12
4	3	7
6	6	12
6	6	12
1	6	7
5	9	14
5	4	9
6	6	12
6	6	12
4	5	9
6	6	12
4	5	9
5	6	11
6	6	12
2	3	5
5	5	10
6	6	12
4	4	8
6	6	12
5	6	11
5	4	9
5	5	10
6	6	12
4	4	8
5	5	10
6	6	12
5	5	10
5	6	11
6	6	12
1	1	2
5	5	10
5	5	10
5	6	11
5	5	10
6	6	12
6	6	12
5	5	10
5	5	10
6	6	12
6	5	11
6	6	12
4	5	9
1	1	2
3	4	7
6	6	12

5	5	10
6	6	12
6	6	12
6	6	12
4	4	8
6	6	12
4	4	8
6	6	12
6	6	12
4	6	10
6	6	12
5	6	11
6	6	12
6	6	12
6	6	12
5	5	10
3	6	9
6	6	12
4	4	8
5	6	11
5	5	10
3	4	7
4	4	8
4	4	8
3	3	6
6	6	12
5	5	10
6	6	12
6	6	12
6	6	12
6	6	12
6	6	12
4	6	10
4	6	10
1	6	7
4	4	8
6	6	12
6	6	12
5	5	10
5	6	11
5	5	10
6	6	12
6	6	12
5	5	10
6	6	12
2	5	7
6	5	11
4	5	9
5	5	10
5	5	10
3	6	9

6	5	11
5	5	11
5	5	11
5	5	9
5	5	10
6	6	12
4	4	4
4	6	10
6	6	12
6	6	8
6	6	12
6	6	10
2	2	10
5	5	10
6	6	12
5	6	7
5	6	11
5	4	12
4	6	10
4	3	12
5	6	12
6	6	10

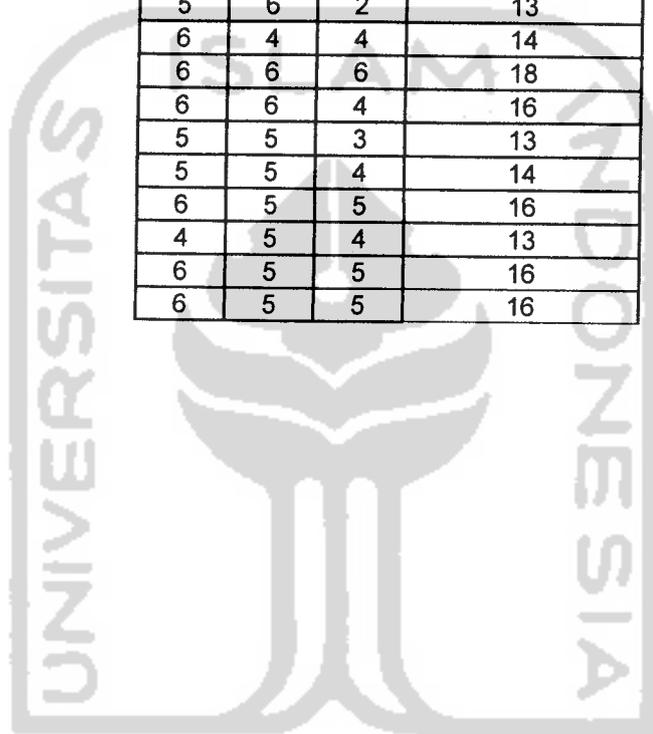


LAMPIRAN 4

KUALITAS SISTEM			
x1	x2	x3	TOTAL
5	4	4	13
5	5	4	14
6	6	6	18
6	2	2	10
6	6	6	18
1	6	6	13
5	5	5	15
4	5	1	10
5	5	5	15
2	1	3	6
6	5	5	16
6	6	6	18
6	6	6	18
6	6	6	18
5	5	3	13
6	6	6	18
4	2	4	10
4	3	4	11
6	6	4	16
6	5	5	16
4	5	5	14
6	6	6	18
5	4	4	13
4	3	4	11
6	6	5	17
3	5	4	12
6	6	6	18
6	3	5	14
4	5	4	13
6	6	6	18
6	6	5	17
5	6	4	15
5	5	5	15
5	5	5	15
6	6	5	17
5	5	5	15
5	6	4	15
5	5	6	16
5	5	3	13
5	5	4	14
6	5	5	16
4	6	6	16
6	6	4	16
6	5	5	16
5	5	5	15
5	5	3	13
6	5	4	15

6	6	4	16
5	4	5	14
6	1	1	8
6	6	6	18
5	4	4	13
4	5	2	11
4	3	4	11
5	5	5	15
6	6	4	16
5	5	6	16
3	4	6	13
5	5	3	13
5	3	3	11
6	6	6	18
6	6	5	17
6	6	5	17
4	4	1	9
6	4	4	14
4	5	3	12
5	4	4	13
4	5	6	15
6	5	5	16
4	4	3	11
6	6	5	17
5	6	6	17
4	4	3	11
4	5	5	14
6	5	5	16
6	5	5	16
5	5	6	16
6	6	1	13
6	6	6	18
6	5	5	16
6	6	5	17
6	6	5	17
6	6	6	18
6	5	4	15
6	6	4	16
5	5	4	14
4	5	4	13
4	5	5	14
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
2	4	3	9
4	6	5	15
6	6	6	18
5	5	3	13
5	4	5	14
5	4	4	13
6	4	4	14

3	2	3	8
4	6	1	11
4	6	1	11
5	4	5	14
6	6	6	18
4	5	5	14
6	6	6	18
5	4	4	13
5	5	4	14
4	6	6	16
6	5	5	16
4	6	5	15
5	6	2	13
6	4	4	14
6	6	6	18
6	6	4	16
5	5	3	13
5	5	4	14
6	5	5	16
4	5	4	13
6	5	5	16
6	5	5	16



وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ لَكُمْ وَلَئِن كُنَّا إِلَّا فِي سَعْتٍ

5	5	3	4	5	4	4	5	6	41
5	6	5	5	5	5	6	5	5	47
1	1	1	6	6	1	6	1	6	29
6	6	6	6	1	1	6	1	4	37
5	3	5	5	2	3	5	5	5	38
6	1	3	6	4	1	6	3	6	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	5	5	5	5	5	5	2	42
1	1	3	4	5	6	3	5	6	34
4	3	4	5	2	2	5	5	6	36
6	6	4	5	4	5	5	6	6	47
6	5	5	5	6	4	5	3	6	45
5	5	5	5	3	3	5	5	5	41
5	6	5	5	6	5	6	5	6	49
4	4	4	4	5	4	4	5	6	40
5	5	5	5	6	4	5	4	6	45
4	3	5	5	3	4	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	6	3	3	3	4	4	4	36
5	5	5	6	5	3	6	5	6	46
6	6	6	6	5	5	6	5	6	51
3	3	4	4	2	4	3	3	4	30
5	4	3	3	4	3	3	3	4	32
5	5	6	6	4	2	5	5	5	43
5	5	5	5	6	5	5	4	5	45
2	2	3	4	5	6	4	6	3	35
4	3	5	3	5	6	4	4	5	39
6	6	4	4	5	3	5	5	6	44
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
6	6	6	6	5	5	5	1	5	45
6	6	6	6	6	1	1	6	1	39
6	5	5	4	5	3	4	3	5	40
6	6	5	5	5	6	5	6	5	49
6	6	6	5	5	6	5	6	6	51
6	5	5	5	4	6	6	6	5	48
6	5	6	1	4	1	6	1	5	35
6	3	4	4	4	5	4	4	5	39
6	6	6	6	5	5	6	6	6	52
6	6	6	6	3	4	5	5	5	46
3	3	4	4	3	5	4	5	5	36
6	6	6	6	5	6	6	6	6	53
5	4	5	5	5	5	5	6	5	45
6	6	6	6	5	5	6	6	5	51
5	5	5	5	4	3	5	3	4	39
5	5	4	5	5	6	5	4	5	44
6	6	6	2	2	1	6	1	6	36
6	6	6	6	6	6	6	6	6	54
5	3	4	3	2	1	6	1	4	29
6	1	2	2	4	4	3	3	3	28
5	5	4	3	3	2	4	2	4	32
6	4	4	4	2	1	6	1	6	34

5	4	5	5	3	6	5	5	4	42
5	5	5	5	5	6	5	2	5	43
4	5	4	5	6	5	5	6	6	46
1	1	5	5	5	6	4	4	6	37
6	6	6	6	6	6	6	6	6	54
6	6	5	5	5	6	5	6	5	49
4	3	5	4	5	6	5	5	3	40
6	3	5	5	5	5	5	6	5	45
3	3	6	4	6	3	1	1	1	28
5	3	5	5	2	3	5	5	5	38
6	1	3	6	4	1	6	3	6	36
5	6	5	5	5	3	6	4	5	44
6	6	6	6	1	1	6	1	4	37
6	5	5	4	5	3	4	3	5	40
5	5	6	6	5	5	5	2	3	42
6	3	6	4	4	6	5	1	5	40
3	5	4	3	5	1	3	1	4	29
2	6	4	5	5	3	5	4	4	38
4	3	4	4	5	2	6	5	5	38
6	6	6	6	5	5	5	1	5	45
6	6	6	6	6	1	1	6	1	39
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37

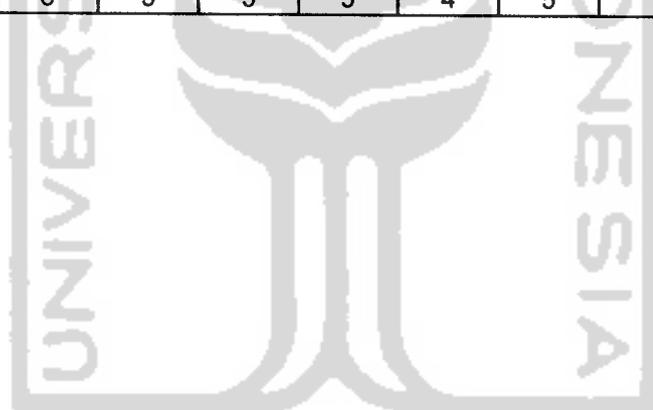


LAMPIRAN 6

KEMUDAHAN						
x1	x2	x3	x4	x5	x6	TOTAL
5	4	5	6	6	4	30
5	5	5	5	4	4	28
6	6	6	6	6	6	36
6	5	5	6	4	5	31
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	5	6	6	5	6	34
6	6	6	5	5	6	34
5	6	5	5	4	5	30
3	4	5	4	5	6	27
5	5	6	6	6	6	34
5	4	5	6	6	6	32
6	6	6	6	4	6	34
4	3	5	5	5	4	26
4	5	5	5	5	5	29
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	3	5	3	6	6	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	3	5	3	6	6	29
6	6	6	5	4	5	32
5	4	4	3	4	5	25
6	6	6	6	6	6	36
6	6	5	6	6	6	35
5	5	5	5	3	5	28
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	2	6	32
6	5	5	6	4	5	31
5	5	5	4	4	5	28
5	5	5	5	6	6	32
4	5	5	6	3	5	28
5	5	5	6	6	6	33
5	6	6	5	5	6	33
6	6	6	6	6	6	36
2	2	2	2	2	2	12
4	5	5	6	6	6	32
6	6	6	6	5	6	35
6	6	5	5	3	6	31
5	5	5	5	4	5	29
6	5	6	6	5	6	34
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	5	3	4	25
5	5	6	6	4	5	31

6	6	6	6	5	6	35
5	6	5	6	5	6	33
6	6	6	6	6	6	36
6	4	5	2	4	3	24
5	5	5	5	4	5	29
5	3	5	3	3	5	24
4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	4	5	30
4	3	3	6	5	5	26
6	5	6	5	5	5	32
6	6	6	4	6	6	34
6	3	4	5	6	6	30
6	4	5	5	6	6	32
6	6	6	6	6	6	36
5	5	6	6	5	6	33
6	6	6	6	5	6	35
3	3	5	5	6	6	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	5	28
5	5	6	2	5	5	28
6	6	5	5	6	6	34
5	4	6	3	4	4	26
5	6	6	5	4	5	31
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	5	6	35
5	5	6	6	5	5	32
5	3	6	4	6	6	30
4	4	4	5	4	6	27
4	6	6	6	5	6	33
6	6	6	6	5	6	35
6	6	6	6	1	6	31
6	6	6	6	5	6	35
5	6	6	6	5	6	34
4	5	6	6	5	5	31
6	6	6	6	5	6	35
5	5	5	6	6	5	32
5	5	5	5	4	5	29
6	6	6	5	4	5	32
6	6	5	5	6	5	33
5	5	5	4	5	5	29
5	5	6	5	6	6	33
6	6	6	5	6	6	35
6	5	5	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	30
5	6	5	5	6	5	32
6	6	6	5	5	6	34
6	6	6	6	6	6	36
5	4	5	6	5	4	29
4	5	5	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
6	6	6	6	6	6	36

4	3	5	3	5	4	24
6	6	5	6	6	6	35
5	6	5	2	5	6	29
3	3	6	6	5	5	28
6	6	6	6	5	6	35
6	4	5	2	4	3	24
6	3	5	5	4	2	25
6	5	5	6	5	6	33
6	4	5	5	6	6	32
5	6	5	6	5	6	33
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	5	6	35
6	6	6	4	6	6	34
6	6	6	6	6	6	36
5	4	5	5	5	5	29
6	4	5	6	5	6	32
5	4	2	5	5	6	27
5	5	6	6	5	6	33
4	3	3	6	5	5	26
6	5	6	5	5	5	32
6	5	5	5	4	5	30



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

LAMPIRAN 7

MANFAAT						
x1	x2	x3	x4	x5	x6	TOTAL
5	4	3	6	6	6	30
2	3	4	5	5	5	24
6	4	5	3	6	6	30
6	4	6	1	3	6	26
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
3	3	3	3	2	6	20
5	6	5	5	5	5	31
1	3	2	2	3	6	17
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	5	5	6	34
6	6	6	6	6	6	36
5	6	5	5	4	5	30
1	3	2	2	2	5	15
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
4	4	4	5	4	6	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
6	6	6	6	6	6	36
4	2	3	3	5	6	23
6	6	6	6	6	6	36
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
6	3	3	3	5	5	25
6	6	6	5	6	6	35
5	5	5	5	5	5	30
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	5	5	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	30
6	6	6	6	6	6	36
6	5	6	6	6	6	35
5	4	5	4	5	6	29
5	6	5	4	5	6	31
6	6	6	6	6	6	36
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	6	31
6	4	5	4	3	6	28
5	5	4	5	6	6	31
5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	5	5	6	30
5	3	3	5	5	6	27
4	3	3	4	3	4	21
5	6	6	6	4	5	32

6	6	6	6	6	6	36
5	5	6	5	5	6	32
6	1	6	6	1	6	26
2	5	4	2	5	2	20
5	4	4	5	4	5	27
3	3	3	3	3	5	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	4	5	23
5	4	6	5	6	6	32
4	4	4	4	5	5	26
6	6	6	6	6	6	36
6	3	4	5	6	6	30
6	6	6	6	6	6	36
6	5	5	4	5	6	31
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	5	5	27
6	6	6	6	6	6	36
5	5	5	5	6	5	31
4	4	4	3	2	2	19
6	5	5	5	5	6	32
5	5	6	4	3	6	29
3	3	3	3	3	5	20
4	2	3	3	3	4	19
4	5	5	4	4	5	27
6	6	6	6	6	6	36
6	4	4	4	4	6	28
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
5	5	5	5	5	5	30
6	6	5	6	6	6	35
6	6	6	6	6	6	36
6	5	6	5	5	6	33
5	5	5	4	5	6	30
5	5	6	6	6	6	34
5	3	5	5	4	6	28
3	3	2	3	3	3	17
3	4	4	4	4	5	24
2	3	3	3	3	3	17
2	3	3	4	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	4	5	6	28
6	5	5	4	6	6	32
6	5	5	5	5	6	32
6	6	6	6	6	6	36
4	3	4	5	6	5	27
2	3	4	2	3	4	18
5	3	3	3	5	5	24
4	3	4	4	6	6	27

4	5	5	6	5	6	31
6	3	3	4	6	6	28
6	4	4	3	6	5	28
5	3	6	3	5	6	28
6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	6	6	36
6	3	5	6	5	5	30
6	4	6	5	6	4	31
4	4	4	3	2	2	19
6	4	6	1	3	6	26
6	6	6	6	6	6	36
4	6	6	4	6	6	32
6	5	5	4	5	6	31
5	5	5	5	6	5	31
6	6	6	6	6	6	36
6	5	5	3	6	6	31
6	3	3	5	4	6	27
4	6	5	4	6	6	31
6	3	4	5	6	6	30
4	5	4	4	5	5	27
6	6	6	6	6	6	36
5	5	5	5	5	5	30



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

LAMPIRAN 8

KEPUASAN												
x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	TOTAL
5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	63
2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	45
3	1	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	58
1	1	4	1	6	6	6	2	6	6	1	1	41
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
6	6	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	67
5	5	5	5	6	6	6	3	6	6	6	6	65
1	2	3	3	3	4	5	1	4	6	4	2	38
5	6	4	4	5	6	5	5	5	6	6	6	63
1	1	3	4	6	6	6	1	3	4	3	2	40
6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	68
5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	64
4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	68
5	4	5	3	3	3	6	3	3	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	44
6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	70
5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	63
1	1	3	2	4	5	6	3	5	6	3	2	41
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
2	2	2	2	4	5	6	4	4	4	4	2	41
3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	6	5	44
5	5	4	4	5	4	6	5	6	6	4	5	59
1	2	2	3	3	4	5	2	5	6	4	2	39
5	6	1	1	6	6	6	3	6	6	1	1	48
5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	58
3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	43
2	2	3	4	1	2	6	5	6	6	4	2	43
6	6	4	4	4	3	4	6	4	6	6	6	59
5	5	5	5	4	4	6	3	4	4	4	4	53
6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	3	4	61
5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	63
4	4	4	3	4	3	6	2	4	6	3	3	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	65
4	4	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	65
5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	61
4	6	5	6	5	5	6	6	4	5	4	5	61
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	43
5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	59
4	5	4	4	5	5	6	4	5	6	4	5	57
5	5	6	5	2	2	5	4	5	6	4	4	53
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	53
5	4	3	4	4	4	6	4	5	5	5	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	5	5	48
5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	4	3	61

5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	63
4	3	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	59
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67
2	2	6	6	6	4	3	2	3	4	5	4	47
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	56
5	5	3	3	2	2	5	3	5	3	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	6	6	5	5	5	5	4	3	51
3	3	3	3	2	2	6	5	5	5	4	4	45
3	2	3	2	4	5	6	3	5	6	2	3	44
4	4	5	5	4	4	6	5	6	6	5	5	59
4	4	3	5	6	6	6	3	4	5	5	6	57
5	4	4	4	5	5	6	6	6	6	5	5	61
6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	71
5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	68
6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	71
4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	53
5	4	3	3	3	3	6	4	5	5	5	5	51
4	4	5	6	5	5	6	3	5	6	5	6	60
5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	6	56
5	5	4	5	4	5	4	5	5	6	5	4	57
3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	5	42
4	4	4	4	4	5	6	4	5	5	5	4	54
5	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	6	62
3	4	2	2	4	3	5	4	5	6	3	3	44
3	4	3	3	3	3	5	4	4	6	5	5	48
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	53
5	4	3	4	4	3	6	3	4	4	5	6	51
5	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	4	58
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	69
1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5	6	63
5	4	5	6	4	4	6	6	6	6	5	5	62
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58
5	4	4	5	5	4	6	5	5	5	5	6	59
4	3	4	5	5	5	6	4	4	5	5	5	55
5	5	4	5	5	4	6	3	5	6	4	4	56
3	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	47
3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46
4	5	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	46
2	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	6	48
4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	51
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56
2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	25
4	4	4	5	5	5	6	5	5	6	5	4	58
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	51
5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	1	42
3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	51
4	6	6	4	4	4	6	6	6	6	4	3	59

5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	1	42
3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	51
4	6	6	4	4	4	6	6	6	6	4	3	59
2	1	1	2	4	3	6	2	3	2	3	5	34
5	6	3	3	5	3	5	4	4	4	4	2	48
4	5	3	4	5	5	6	4	5	6	3	3	53
3	4	5	6	4	5	5	2	6	6	5	5	56
3	4	3	6	6	2	4	5	4	6	4	6	53
3	5	4	5	6	4	6	6	5	6	5	6	61
4	5	4	5	6	4	4	4	5	5	5	4	55
4	6	2	6	6	5	6	5	6	6	5	6	63
5	4	3	6	5	6	6	3	6	6	5	5	60
5	3	4	5	4	6	5	3	4	5	6	5	55
5	6	5	3	5	5	6	5	6	6	6	6	64
5	5	3	4	6	6	3	3	5	6	3	2	51
4	1	4	6	3	2	6	6	5	5	5	4	51
5	5	3	5	5	6	5	3	5	6	6	3	57
5	6	5	2	5	4	6	6	6	6	5	4	60
5	6	3	4	6	6	5	4	4	4	4	4	55
1	3	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	56
6	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	6	65
5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	66



LAMPIRAN 9
FREQUENCIES

Karakteristik Responden Berdasarkan Bank

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BCA	25	20.3	20.3	20.3
	BII	1	.8	.8	21.1
	BNI	26	21.1	21.1	42.3
	BRI	16	13.0	13.0	55.3
	Bukopin	1	.8	.8	56.1
	Lippo	2	1.6	1.6	57.7
	Mandiri	49	39.8	39.8	97.6
	share-e	1	.8	.8	98.4
	Syariah	2	1.6	1.6	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	88	73.3	73.3	73.3
	Perempuan	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

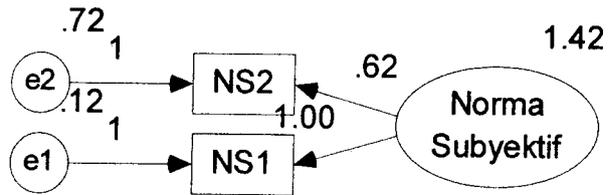
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 20	43	35.8	35.8	35.8
	21 - 24	71	59.2	59.2	95.0
	25 - 28	5	4.2	4.2	99.2
	29 - 32	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	10	8.3	8.3	8.3
	Mahasiswa	103	85.8	85.8	94.2
	Wiraswasta	7	5.8	5.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

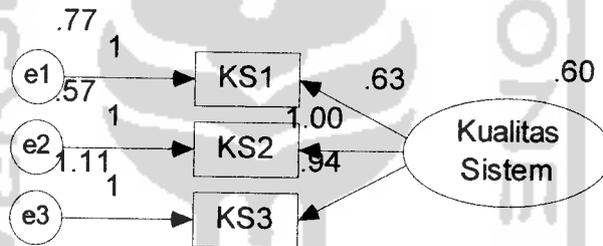
LAMPIRAN 10

LAMPIRAN CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)



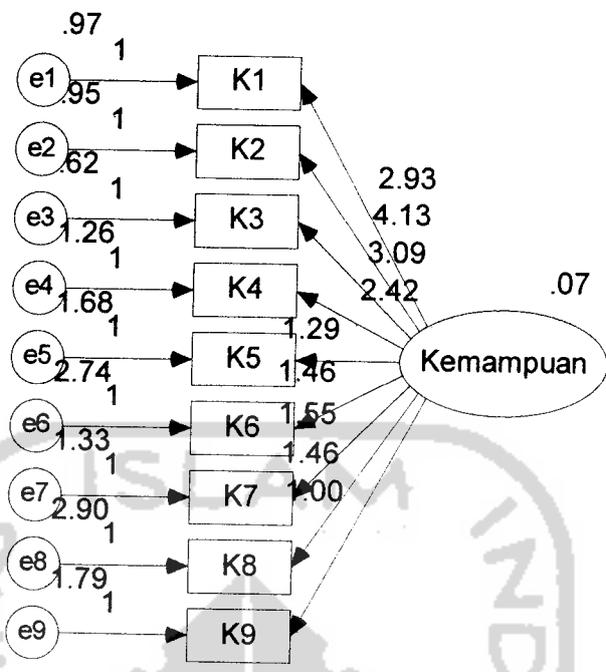
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
NS1	<--- Normas_Subyektif	1.000				
NS2	<--- Normas_Subyektif	.621				



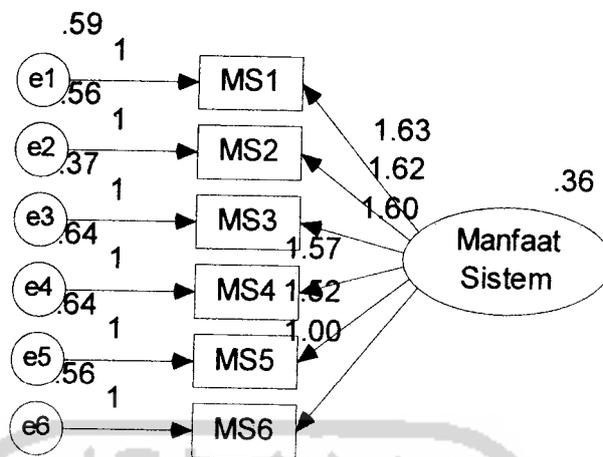
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KS2	<--- Kualitas_Sistem	1.000				
KS1	<--- Kualitas_Sistem	.519	.199	2.612	.009	
KS3	<--- Kualitas_Sistem	.724	.273	2.650	.008	



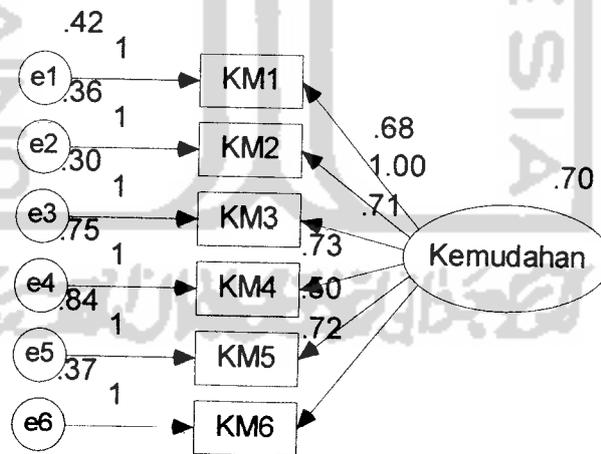
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
K9	<--- Kemampuan	1.000				
K8	<--- Kemampuan	1.458	1.002	1.455	.146	
K7	<--- Kemampuan	1.554	.920	1.688	.091	
K6	<--- Kemampuan	1.464	.992	1.476	.140	
K5	<--- Kemampuan	1.291	.835	1.546	.122	
K4	<--- Kemampuan	2.415	1.325	1.823	.068	
K3	<--- Kemampuan	3.086	1.632	1.891	.059	
K2	<--- Kemampuan	4.130	2.181	1.894	.058	
K1	<--- Kemampuan	2.934	1.569	1.870	.061	



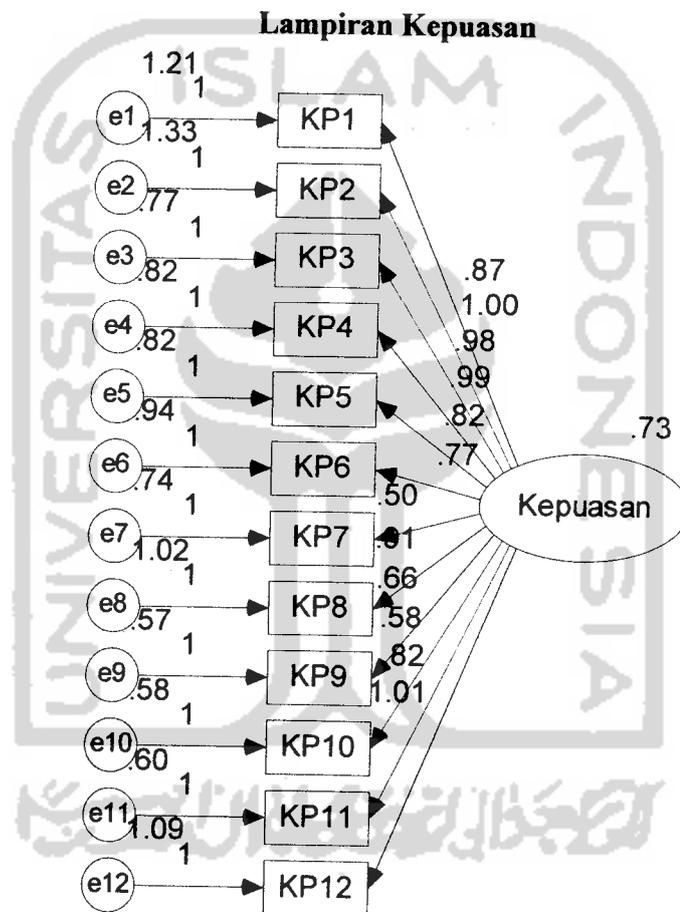
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
MS6 <--- Manfaat_Sistem	1.000				
MS5 <--- Manfaat_Sistem	1.517	.227	6.686	***	
MS4 <--- Manfaat_Sistem	1.574	.233	6.753	***	
MS3 <--- Manfaat_Sistem	1.601	.221	7.244	***	
MS2 <--- Manfaat_Sistem	1.620	.234	6.935	***	
MS1 <--- Manfaat_Sistem	1.627	.236	6.895	***	



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KM2 <--- Kemudahan	1.000				
KM1 <--- Kemudahan	.678	.096	7.081	***	
KM3 <--- Kemudahan	.714	.090	7.940	***	
KM4 <--- Kemudahan	.726	.119	6.076	***	
KM5 <--- Kemudahan	.502	.117	4.304	***	
KM6 <--- Kemudahan	.723	.095	7.621	***	



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP2 <--- Kepuasan	1.000				
KP1 <--- Kepuasan	.869	.173	5.033	***	
KP3 <--- Kepuasan	.979	.167	5.873	***	
KP4 <--- Kepuasan	.987	.169	5.831	***	
KP5 <--- Kepuasan	.817	.152	5.379	***	
KP6 <--- Kepuasan	.773	.153	5.064	***	
KP7 <--- Kepuasan	.504	.120	4.199	***	
KP8 <--- Kepuasan	.906	.169	5.367	***	
KP9 <--- Kepuasan	.659	.124	5.299	***	
KP10 <--- Kepuasan	.576	.117	4.926	***	
KP11 <--- Kepuasan	.824	.143	5.769	***	
KP12 <--- Kepuasan	1.012	.182	5.562	***	



LAMPIRAN 11

LAMPIRAN UJI REABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

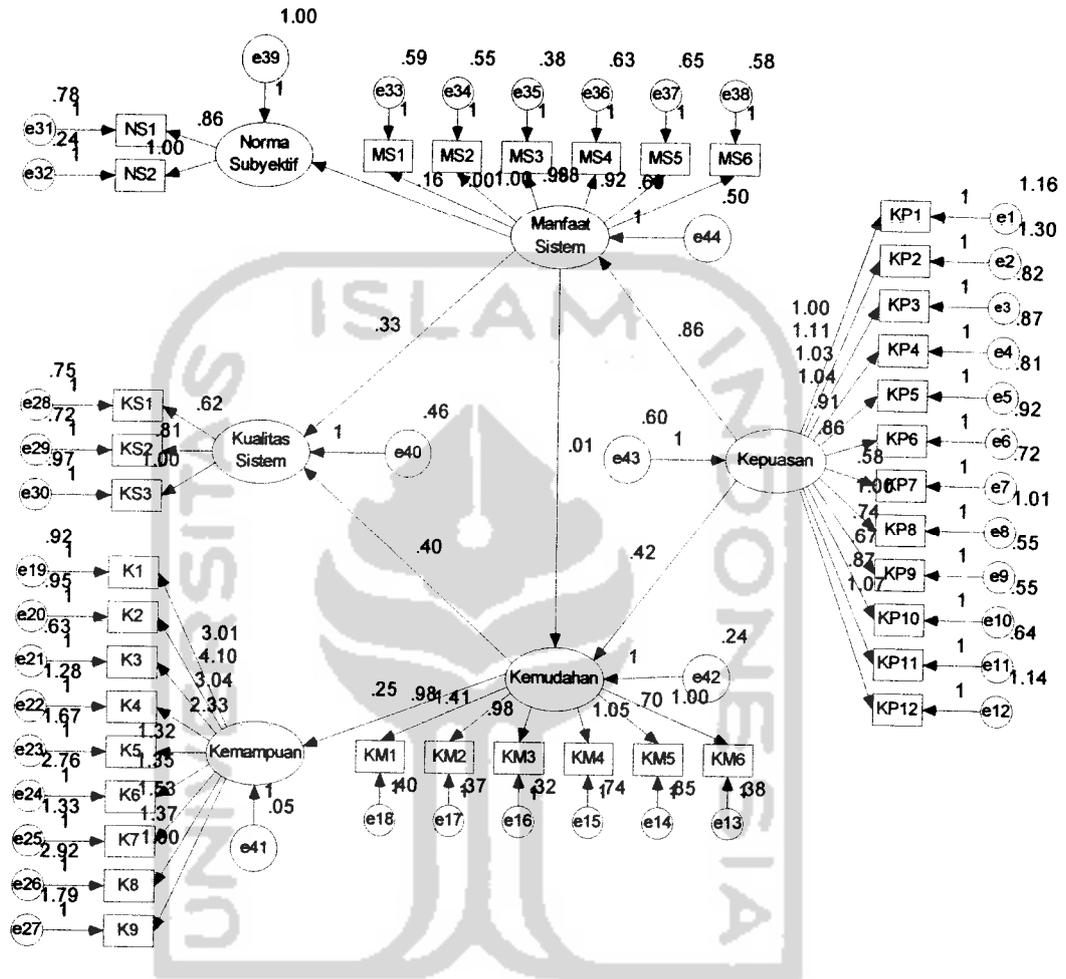
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	12

LAMPIRAN 12

LAMPIRAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Manfaat_Sistem	<--- Kepuasan	.864	.165	5.246	***	par_34
Kemudahan	<--- Manfaat_Sistem	.012	.085	.138	.890	par_33
Kemudahan	<--- Kepuasan	.417	.128	3.264	.001	par_35
Kualitas_Sistem	<--- Kemudahan	.396	.185	2.134	.033	par_36
Kualitas_Sistem	<--- Manfaat_Sistem	.329	.114	2.880	.004	par_37
Norma_Subyektif	<--- Manfaat_Sistem	.164	.111	1.481	.139	par_38
Kemampuan	<--- Kemudahan	.247	.135	1.828	.067	par_39
KP1	<--- Kepuasan	1.000				
KP2	<--- Kepuasan	1.115	.209	5.342	***	par_1

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP3	<--- Kepuasan	1.034	.181	5.710	***	par_2
KP4	<--- Kepuasan	1.040	.184	5.656	***	par_3
KP5	<--- Kepuasan	.906	.167	5.416	***	par_4
NS2	<--- Norma_Subyektif	1.000				
NS1	<--- Norma_Subyektif	.857	.590	1.453	.146	par_5
KS3	<--- Kualitas_Sistem	1.000				
KS2	<--- Kualitas_Sistem	.811	.197	4.113	***	par_6
KS1	<--- Kualitas_Sistem	.620	.164	3.783	***	par_7
KP6	<--- Kepuasan	.862	.168	5.127	***	par_8
KP7	<--- Kepuasan	.583	.132	4.401	***	par_9
KP8	<--- Kepuasan	.998	.186	5.377	***	par_10
KP9	<--- Kepuasan	.745	.138	5.415	***	par_11
KP10	<--- Kepuasan	.668	.130	5.146	***	par_12
KP11	<--- Kepuasan	.867	.155	5.592	***	par_13
KP12	<--- Kepuasan	1.067	.198	5.396	***	par_14
KM6	<--- Kemudahan	1.000				
KM5	<--- Kemudahan	.701	.170	4.117	***	par_15
KM4	<--- Kemudahan	1.045	.181	5.763	***	par_16
KM3	<--- Kemudahan	.984	.142	6.927	***	par_17
KM2	<--- Kemudahan	1.406	.184	7.633	***	par_18
KM1	<--- Kemudahan	.978	.149	6.564	***	par_19
MS1	<--- Manfaat_Sistem	1.000				
MS2	<--- Manfaat_Sistem	1.004	.108	9.278	***	par_20
MS3	<--- Manfaat_Sistem	.982	.099	9.916	***	par_21
MS4	<--- Manfaat_Sistem	.976	.110	8.872	***	par_22
MS5	<--- Manfaat_Sistem	.923	.108	8.530	***	par_23
MS6	<--- Manfaat_Sistem	.602	.089	6.784	***	par_24
K9	<--- Kemampuan	1.000				
K8	<--- Kemampuan	1.372	.953	1.440	.150	par_25
K7	<--- Kemampuan	1.527	.892	1.711	.087	par_26
K6	<--- Kemampuan	1.347	.931	1.446	.148	par_27
K5	<--- Kemampuan	1.320	.832	1.587	.113	par_28
K4	<--- Kemampuan	2.325	1.259	1.846	.065	par_29
K3	<--- Kemampuan	3.038	1.578	1.925	.054	par_30
K2	<--- Kemampuan	4.096	2.122	1.930	.054	par_31
K1	<--- Kemampuan	3.012	1.577	1.910	.056	par_