

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Pengadopsian Layanan Internet Banking
Menurut Perspektif Nasabah Di Indonesia**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata -
1 Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



oleh:

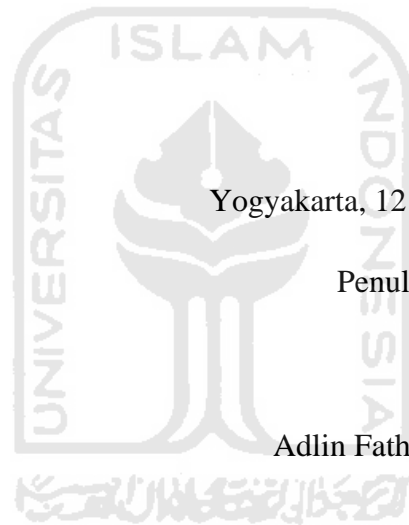
Nama : Adlin Fathar Siregar

Nomor Mahasiswa : 04312454

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2008**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar,saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku “



Yogyakarta, 12 Januari 2008

Penulis,

Adlin Fathar Siregar

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGADOPSIAN LAYANAN INTERNET BANKING
MENURUT PERSPEKTIF NASABAH DI INDONESIA**

Diajukan oleh :

Nama : Adlin Fathar Siregar

Nomor Mahasiswa : 04.312.454

Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....

Dosen Pembimbing,

Prof. Dr Hadri Kusuma MBA

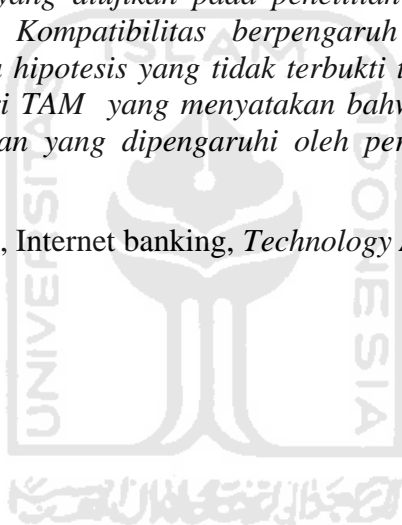
ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengadopsian Layanan Internet Banking Menurut Perspektif Nasabah di Indonesia” yang bertujuan untuk menguji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi para nasabah bank dalam mengadopsi atau menggunakan layanan internet banking di Indonesia. Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai dasar penelitian dan fokus pada variabel eksternal model TAM dengan menggabungkan karakteristik-karakteristik teknologi sebagai variabel anteseden persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan untuk membangun model pengadopsian internet banking di Indonesia.

Penelitian ini mengambil sampel para nasabah bank yang telah menggunakan internet banking di kota Jakarta. Sampel responden diambil dengan menggunakan teknik sampling aksidental, dari seluruh kuisisioner yang tersebar sejumlah 150, yang dapat kembali dan diolah sebanyak 124 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program AMOS versi 6.0.

Dari tujuh belas hipotesis yang diujikan pada penelitian ini, satu diantaranya tidak terbukti adalah hipotesis ke-12, Kompatibilitas berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Salah satu hipotesis yang tidak terbukti tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini tetap mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa perilaku adopsi teknologi dipengaruhi oleh tujuan penggunaan yang dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sistem.

Kata Kunci: Pengadopsian teknologi, Internet banking, *Technology Acceptance Model* (TAM).



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan arus teknologi informasi, informasi yang dibutuhkan oleh manusia semakin kompleks dan instan. Perkembangan dunia bisnis pada awal abad 21 seperti sekarang ini semakin *mobile* (bergerak), hal ini ditandai dengan makin maraknya bisnis yang berbasis teknologi terutama internet. Era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Seperti yang dikatakan oleh Sir Brian Piman (dalam Wellington, 1998) yang mengatakan bahwa, “Pelanggan menginginkan sebuah kenyamanan, efisiensi, dan jawaban yang cepat.”

Indonesia mempunyai potensi bisnis keuangan yang menguntungkan bagi pihak perbankan. Dana yang disalurkan dalam bentuk kredit ke masyarakat mengalami perkembangan yang sangat fantastis. Menurut sumber www.bi.go.id (diakses 19 April 2007), menyatakan bahwa kredit pada tahun 2001 yang disalurkan mencapai 3.550,39 triliun dan lebih dari dua kali lipatnya pada tahun 2006 sebesar 8.602,80 triliun. Angka-angka tersebut mengindikasikan pangsa pasar kredit masih sangat besar. Persaingan dalam industri perbankan menjadi semakin ketat ketika jumlah bank yang beroperasi dilaporkan Bank Indonesia berkurang menjadi 130 bank pada bulan Maret 2007.

Sementara itu, jumlah pelanggan dan pemakai internet selalu menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun juga bisa mendorong penggunaan internet

banking. Data yang disajikan oleh oleh www.internetworldstats.com (diakses 19 April 2007), bahkan menempatkan Indonesia pada tahun 2007 ke urutan 19 sebagai negara pengguna internet terbesar di dunia. Dengan demikian, prospek penggunaan internet banking sebagai salah satu bentuk pelayanan bank kepada konsumen akan semakin menguntungkan.

Kehadiran internet banking membuat perubahan besar dalam layanan perbankan. Pelayanan bank dengan sistem konvensional (*manual*) dengan pola transaksi seperti mengantri, tatap muka langsung, atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan *teller* bank membutuhkan waktu yang lama dan tidak praktis, sehingga menuntut bank untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pengadopsian teknologi internet banking pun diaplikasikan dalam rangka memuaskan dan mempermudah pelayanan masyarakat.

Berbagai jenis transaksi yang dulu *manual* kini bisa diselesaikan secara komputerisasi (*computerized*) yang terhubung dengan jaringan internet. Layanan internet banking menawarkan berbagai kelengkapan dan kemudahan bagi nasabahnya seperti informasi saldo, pembayaran berbagai tagihan, bahkan transfer antar rekening.

Dari sisi perbankan, pengadopsian internet banking diharapkan mampu meningkatkan kinerja (*performance*) bank. Dengan aplikasi internet banking, biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Internet banking juga menghilangkan batas ruang dan

waktu. Layanan perbankan sebuah bank dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

Beberapa bank yang telah menyediakan fasilitas internet banking di Indonesia adalah Bank Mandiri, Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Lippo, Bank Niaga, Bank Mega, Bank Permata, ABN AMRO, dan Citibank. Tidak menutup kemungkinan pada periode yang akan datang, jumlah bank penyedia fasilitas internet banking di Indonesia akan semakin bertambah.

Untuk meningkatkan pelayanan bank dalam mencapai kepuasan nasabah, khususnya yang menggunakan fasilitas internet banking, bank perlu mengetahui bagaimana aspek perilaku nasabahnya dalam menggunakan fasilitas internet banking. Untuk itu penting bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan di berbagai negara untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mengadopsi internet banking, seperti penelitian Sathye (1999) di Australia, Tan dan Teo (2000) di Singapura, Hope *et al.* (2001) di Afrika Selatan, Chung dan Paynter (2002) di Selandia Baru, Karem's (2003) di Estonia, Chang (2003), Wang *et al.* (2003) di Taiwan, serta Ndubisi dan Sinti (2005) di Malaysia. Namun penelitian-penelitian tersebut belum menemukan kesepakatan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi internet banking.

Penyebab utama dari perbedaan hasil penelitian-penelitian tersebut adalah perbedaan model yang digunakan. Salah satu model yang banyak digunakan sebagai dasar penelitian mengenai pengadopsian teknologi oleh pengguna akhir (*end user*) adalah *Technology Acceptance Model* (Davis, 1986). Banyaknya penelitian yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai model dasar dikarenakan kesederhanaan dan kemampuan dalam menjelaskan hubungan sebab akibat.

Tujuan utama TAM adalah memberikan kerangka dasar untuk mencari tahu pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna (Davis, 1989). TAM menganggap bahwa dua keyakinan individual, yakni persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sebagai faktor utama perilaku dalam menggunakan teknologi. Pada penelitian ini menggunakan TAM sebagai model dasar, namun variabel perilaku keinginan untuk menggunakan (*intention of use*) dalam model TAM dikeluarkan dan digantikan dengan ukuran-ukuran penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) yang tersedia (Davis, 1989; Davis, 1993; Davis, Bagozzi, dan Warshaw, 1989).

Di dalam TAM juga dimasukkan variabel eksternal sebagai variabel anteseden pada persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karakteristik teknologi yang digunakan adalah keunggulan realtif, kompatibilitas dan kompleksitas (Tornatzky dan Klein, 1982); kompleksitas dan kendali (Marshal dan Rainer, 2003); personalisasi, jasa aliansi, kefamiliaran tugas dan kemampuan mengakses (Chau

dan Lai, 2003); kualitas argumen dan kredibilitas sumber (Bhattacharjee dan Sanford, 2006); keimplisitan teknologi dan kompatibilitas (Wei, 2006). Penelitian ini memfokuskan pada variabel eksternal model TAM dengan menggabungkan dan menguji karakteristik-karakteristik teknologi di atas sebagai variabel anteseden persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan untuk membangun model pengadopsian internet banking di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGADOPSIAN LAYANAN INTERNET BANKING MENURUT PERSPEKTIF NASABAH DI INDONESIA.”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diungkapkan di atas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi para konsumen (nasabah bank) dalam mengadopsi atau menggunakan layanan internet banking di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank di Indonesia dalam menggunakan jasa internet banking oleh bank sebagai penyedia jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi praktisi

Dapat membantu pihak bank mengetahui karakteristik aspek perilaku yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan internet banking.

2. Bagi akademisi

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang sistem informasi dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Permasalahan

Untuk lebih memusatkan pada pokok masalah dan agar mendapatkan penelitian yang dapat memberikan manfaat yang diharapkan maka perlu ditetapkan ruang lingkup penelitian yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan variabel yang diuji, antara lain : penggunaan internet, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, personalisasi, jasa aliansi, kefamiliaran tugas, kemampuan mengakses, kualitas argumen, kredibilitas sumber, kompatibilitas, pelatihan, kepercayaan, dan keinovatifan teknologi.
2. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel responden di kota Jakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini akan dibagi dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan permasalahan, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Berisi landasan teori serta pengertian-pengertian secara teoritis yang relevan serta formulasi hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Menguraikan tentang populasi dan penentuan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, identifikasi variabel, perumusan model analisis serta pengujian hipotesis.

Bab IV : Analisis Data dan Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang pengujian hipotesis atas hipotesis yang dibuat dan hasil dari pengujian tersebut, serta pembahasan dan hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

Bab V : Penutup

Membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, saran bagi penelitian sejenis berikutnya, serta implikasi penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi dapat dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Teknologi dapat juga diartikan sebagai sistem komputer (*hardware, software, dan data*) serta jasa yang mendukung pemakai (*training, help lines, dan lain-lain*) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam tugas-tugasnya (Goodhue & Thompson, 1995).

Teknologi informasi menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Sistem jaringan inilah yang disebut sebagai internet. Internet merupakan jaringan komputer terbesar di dunia, yang dapat diakses secara global oleh siapa saja. Selain internet, ada juga jaringan yang secara privat menghubungkan komputer-komputer dalam satu perusahaan ataupun antar perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi memacu suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir, kehidupan seperti ini dikenal dengan *e-life*, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Dan sekarang ini sedang semarak dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan “e” seperti *e-commerce, e-government, e-*

learning, e-library, e-medicine, e-biodiversity termasuk di antaranya *e-banking* yang salah satu produknya adalah internet banking.

2.2. Internet Banking

Internet (*online*) banking merupakan salah satu bentuk *electronic banking* yang ditawarkan melalui internet dimana para nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan dalam suatu lingkungan semu (*virtual environment*). Karenanya suatu bank yang memiliki website tapi tidak bisa bertransaksi, tidak termasuk internet banking. Bank-bank berinvestasi pada sistem informasi seperti internet banking, dengan beberapa alasan, seperti penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan jasa, dan berproduksi lebih tanpa peningkatan biaya. Sikap para nasabah terhadap adopsi atau penerimaan sistem informasi baru berimplikasi serius terhadap keberhasilan sistem tersebut (Davis, 1989; Vankatesh dan Davis, 1996; dan Succi dan Walter, 1999). Jika para nasabah tidak bersedia menerima atau mengadopsi sistem baru, sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat yang maksimal bagi bank. Semakin para nasabah menerima sistem baru tersebut, para nasabah tersebut semakin bersedia melakukan perubahan-perubahan dalam praktek dan menggunakan waktu dan usahanya untuk memulai menggunakan sistem informasi baru tersebut (Succi dan Walter, 1999).

Internet banking yang memenuhi kebutuhan konsumennya mendorong kepuasan terhadap sistem tersebut dan akan menjadi pengukur yang subyektif dan berkelanjutan terhadap keberhasilan sistem. Hal yang sama, penggunaan suatu sistem dapat menjadi indikator keberhasilan dan penerimaan sistem baru tersebut.

Apakah sistem baru tersebut dikatakan baik atau buruk tergantung pada bagaimana para nasabah merasakan sistem tersebut. Jika para nasabah tidak tergantung dengan sistem dan informasinya, sikap mereka terhadap sistem dapat negatif. Keberhasilan tidak perlu tergantung pada kualitas teknis sistem (Ives et al, 1983). Bila internet banking tersebut dihubungkan dengan efektifitas sistem, sistem yang para nasabah anggap tidak berguna tidak dapat efektif. Karenanya, adalah penting untuk mengidentifikasi alasan mengapa para nasabah memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem baru tersebut. Memahami determinan adopsi internet banking tersebut akan membantu pihak bank dalam mengendalikan sikap para nasabah sehingga mereka tetap bersedia menggunakan internet banking, dan akhirnya menjadi konsumen yang loyal.

Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Mirip dengan penggunaan mesin ATM, lewat sarana internet seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. Jelas banyak keuntungan yang bisa didapatkan nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi internet banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas internet

banking milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan.

2.3 Teori-Teori tentang Pengadopsian Teknologi

Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Task-Technology Fit Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Lee, Kozar, dan Larsen (2003) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir, TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi.

2.3.1 Theory of Reason Action (TRA)

Theory of reason action dikembangkan oleh Fishbein and Ajzen (1975 dan 1980) untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individual. Teori tersebut paling sering digunakan sebagai model teoritis dalam sistem informasi. Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989) menyatakan bahwa kinerja seseorang mengenai perilaku tertentu ditentukan oleh tujuan untuk menjalankan perilaku, dan tujuan tersebut ditentukan oleh sikap dan norma subyektif.

2.3.2 Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior merupakan perluasan dari TRA, yaitu dengan penambahan variabel perceived behavioral control-selain perilaku dan norma subyektif, untuk menjelaskan situasi dimana individu tidak memiliki pengendalian terhadap perilaku yang diinginkannya (Ajzen, 1991). Menurut King (2003), penelitian mengenai adopsi teknologi sudah menggunakan TRA dan TPB sebagai model teoritisnya, tetapi TRA lebih umum digunakan. Chau dan Hu (2001) menggabungkan TPB dengan TAM. Variabel pengendaliannya diukur dengan 3 indikator yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki.

2.3.3 Social Cognitive Theory

Social Cognitive Theory dikembangkan oleh Compeau dan Higgins (1999). Model tersebut didasarkan pada teori kognitif yang dikembangkan oleh Bandura untuk menguji pengaruh computer self-efficacy, ekspektasi hasil, minat atau perhatian, serta kecemasan terhadap penggunaan komputer. Dalam teori ini self-efficacy merupakan antecedent terhadap penggunaan teknologi. Tanggapan emosional seperti perhatian dan kecemasan dipengaruhi oleh self-efficacy. Sementara itu, menurut Venkatesh (2003) ekspektasi dibagi menjadi 2 kelompok yaitu ekspektasi pencapaian individual dan ekspektasi kinerja.

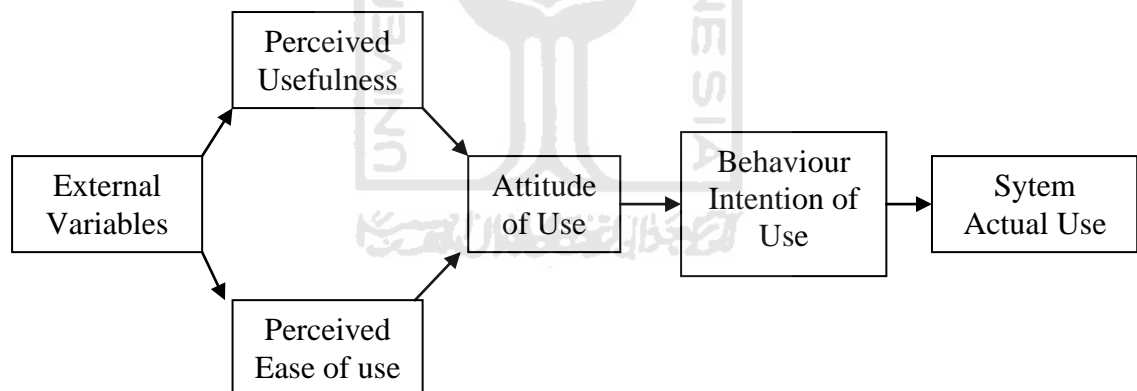
2.3.4 Task-Technology Fit Theory

Inti dari model Task-Technology Fit Theory adalah konstruk yang disebut kecocokan tugas dengan teknologi atau Task-Technology Fit (TTF), yaitu

kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan tuntutan pekerjaan, atau kemampuan teknologi untuk mendukung pekerjaan (Goodhue and Thompson, 1995). Beberapa penelitian yang menggunakan teori atau konstruk tersebut, sebagai pembanding atau dikombinasikan dengan TAM, diantaranya adalah Thompson, Higgins, dan Howell (1991) dengan model utilisasi personnel computer (PC), serta Venkatesh dan Davis (2000) dan Klopffing dan McKinney (2004) yang menggunakan variabel kesesuaian tersebut sebagai variabel eksternal terhadap TAM.

2.3.5 *Technology Acceptance Model*

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model oleh Davis (1983 dan 1989)



Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986. TAM merupakan adaptasi dari TRA yang dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa dua keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived*

usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*), adalah variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi. Keterkaitan berbagai variabel pada model tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 di atas.

2.4 Review Penelitian Terdahulu

Telah banyak penelitian dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku adopsi atau penggunaan inovasi teknologi informasi (Davis, 1989; Davis, Bagozzi dan Warshaw, 1989; Moore dan Benbasat, 1991; Wang, 2003). Dari beberapa model yang digunakan, *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikenalkan pertama kali oleh Davis (1989), adalah model yang paling banyak digunakan dalam penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini dikarenakan TAM lebih fokus pada penggunaan sistem informasi yang didasarkan pada teori psikologi sosial, sederhana, dan telah didukung oleh berbagai studi empiris. Dalam TAM, perilaku adopsi dipengaruhi oleh tujuan penggunaan yang dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Meskipun beberapa penelitian menemukan hasil yang mendukung TAM, namun ada penelitian yang menemukan bahwa konsep dasar TAM tidak dapat menjelaskan secara lengkap mengenai varian-varian dalam keinginan untuk menggunakan. Davis (1989) menyatakan bahwa penelitian-penelitian berikutnya perlu mencari bagaimana variabel-variabel lainnya mempengaruhi persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian-penelitian mengenai internet banking dan *on-line shopping* menyatakan bahwa resiko (Doolin, Dillon, Thompson, dan Corner, 2005), *self-*

efficacy (Wang *et al.*, 2003), kredibilitas (Chan dan Lu, 2004; Luarn dan Lin, 2004) dan kefamiliaran tugas (Chau dan Lai, 2003) menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam pengadopsian atau penggunaan internet banking atau pembelian online. Dalam penelitian Sathye (1999) menyatakan bahwa keamanan merupakan isu yang paling penting dan seringkali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan internet banking berkurang. Pikkarainen (2004) menyatakan bahwa keamanan dan privasi kurang mempunyai pengaruh terhadap penerimaan internet banking, hal ini bertentangan dengan beberapa penelitian terdahulu (Roboff dan Charles, 1998; Sathye, 1999; Hamlet dan Strube, 2000).

Dalam Pikkarainen *et al.* (2004) menyatakan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kenyamanan, informasi pada *online banking*, serta keamanan dan privasi mempunyai dampak atau pengaruh pada penerimaan internet banking oleh nasabah. Penelitian Pikkarainen *et al.* (2004) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan informasi pada *online banking* merupakan faktor yang paling berpengaruh untuk menjelaskan penggunaan internet banking. Temuan ini sama dengan penelitian-penelitian TAM sebelumnya (Davis, 1989; Davis *et al.*, 1989) yang menemukan bahwa persepsi manfaat lebih berpengaruh daripada persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi.

Chau dan Lai (2004) membuktikan bahwa faktor personalisasi, aliansi jasa, dan kefamiliaran tugas berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat dalam pengadopsian internet banking. Namun faktor kefamiliaran tugas tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan faktor

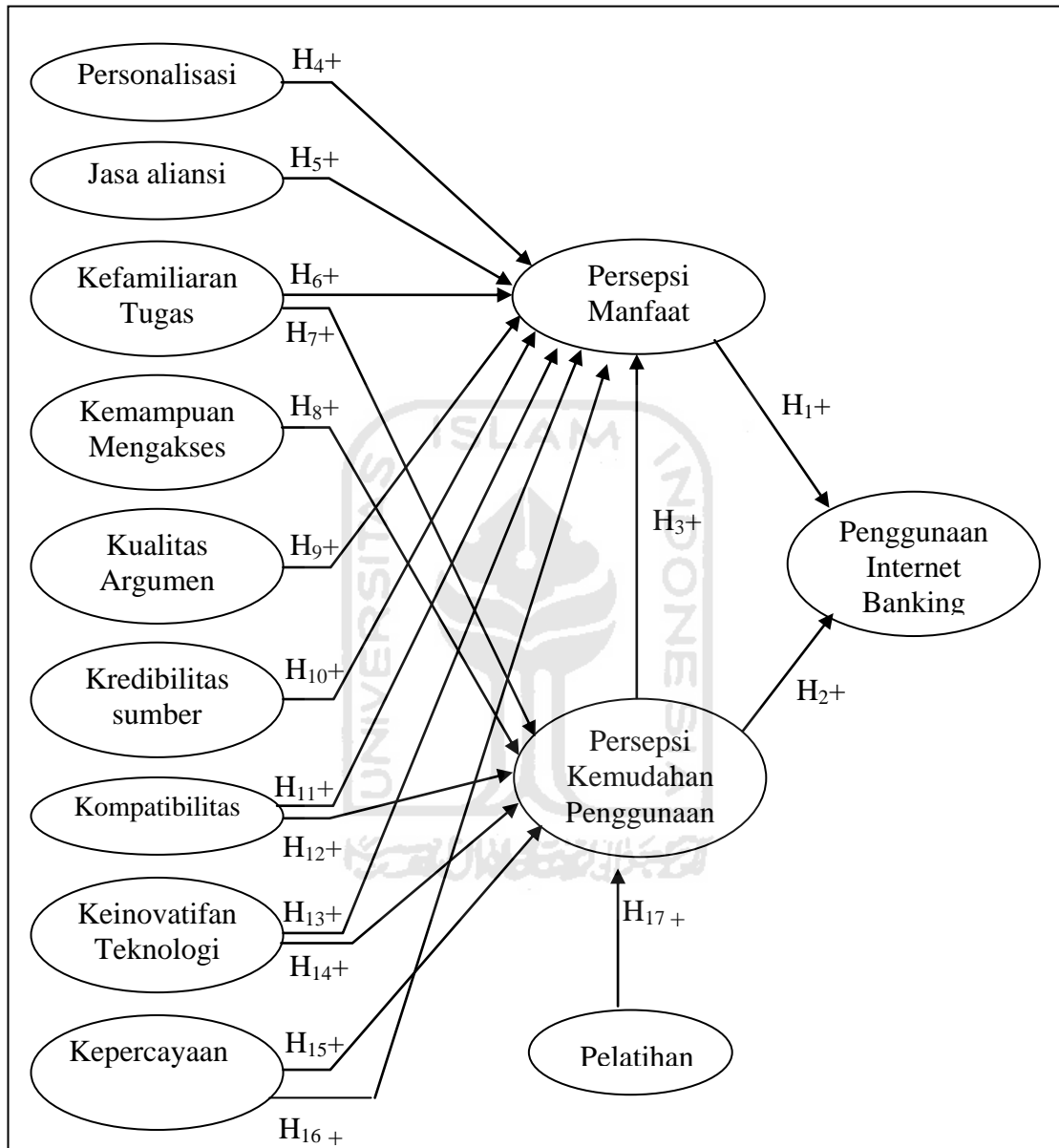
kemampuaksesan berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Calantone, Griffith dan Yalcinkaya (2005) dalam penelitiannya menemukan bahwa keinovatifan teknologi dan kompatibilitas merupakan faktor-faktor yang esensial dalam pengadopsian teknologi baru.

Dalam penelitian Chau dan Lai (2004) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam pengadopsian internet banking oleh nasabah. Hal ini merefleksikan karakteristik lingkungan internet pada pengguna. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa betapa pentingnya persepsi kemudahan penggunaan dalam pengadopsian teknologi baru. Untuk dapat diterima oleh nasabah, fasilitas internet banking harus didesain dengan sangat baik sehingga dapat memudahkan nasabah dalam mengoperasikannya (Chau dan Lai, 2004).

2.5 Formulasi Hipotesis

Seperti diuraikan pada bagian sebelumnya, penelitian ini memodifikasi dan mengembangkan Technology Acceptance Model (TAM). Atas dasar modifikasi model pengujian pada gambar 2.2, formulasi hipotesa diuraikan sebagai berikut :

Gambar 2.2
Model Pengujian



Persepsi manfaat (Perceived usefulness)

Davis (1986, 1989) dan Adam.et.al (1992) mendefinisikan kemanfaatan (usefulness) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas aplikasi yang dijalankan. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan dapat berupa kemanfaatan dengan estimasi satu faktor seperti: pekerjaan lebih mudah (makes job easier), bermanfaat (usefull), meningkatkan produktifitas (Increase productivity), mendorong efektifitas (enchance efectiveness), dan meningkatkan kinerja pekerjaan (improve job performance). Dengan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan internet banking dapat meningkatkan kinerja, dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam internet banking merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan internet banking mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut. Hipotesa yang diuji adalah:

H₁: Persepsi manfaat berhubungan positif dengan penggunaan internet banking.

Persepsi kemudahan penggunaan (Perceived ease of use)

Davis (1986, 1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (ease of use) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Atas dasar definisi tersebut kemudahan penggunaan internet

banking berarti kemudahan dalam memahami bila bertransaksi melalui media internet banking. Menurut Adam et al (1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) para nasabah dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi via internet banking. Kemudahan penggunaan juga memberikan indikasi bahwa para pengguna sistem informasi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan yang bekerja tanpa menggunakan sistem informasi. Davis (1986, 1989) juga memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan terhadap suatu sistem informasi (termasuk internet banking) yang meliputi mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para nasabah. Dengan demikian, bila jasa pelayanan internet banking dipersepsikan mudah digunakan oleh para konsumen, jasa pelayanan tersebut juga akan dipersepsikan bermanfaat. Dengan logika yang sama, internet banking yang dipersepsikan bermanfaat bagi para nasabah juga akan mendorong mereka mengadopsi dan menggunakan sistem tersebut. Hipotesa yang diuji adalah:

H₂: Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H₃: Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Personalisasi (Personalization)

Personalisasi didefinisikan sebagai suatu tingkatan di mana para nasabah mengoperasikan (customize) internet sesuai dengan keinginannya seperti memilih informasi dan isi informasi yang disajikan, mengirim pesan pribadi, dan menawarkan barang dan jasa pribadi. Internet dianggap sebagai kebijakan (platform) yang tepat baik untuk tujuan pemasaran maupun menjaga hubungan dengan konsumen (Holland dan Backer, 2001; Wind dan Rangaswami, 2001). Keberhasilan mengimplementasikan kebijakan internet didapat bila para pengunjung (visitors) memperoleh pengalaman yang mengesankan. Karenanya situs internet (website) sebaiknya didesain dengan paradigma interaktif, dimana setiap elemen pada situs dapat mendorong pengunjung untuk mencapai tugasnya dengan cepat. Ini berarti informasi konsumen individual dapat dikumpulkan dan bauran produk atau jasa dapat dimodifikasi (customize) sesuai dengan kebutuhan konsumen tersebut. Dengan kata lain keberadaan internet mendukung personalisasi dalam bentuk teknologi penelusuran konsumen yang dapat mengidentifikasi pembeli individual, dan kaya informasi produk yang menyediakan para pengguna untuk melakukan personalisasi yang efektif (Bakos, 1998).

Dalam konteks internet banking, teknologi berbasis web mendorong bank-bank untuk menyediakan informasi atau isi informasi yang dapat mendidik dan melakukan penjualan silang (cross-selling) sambil menguatkan hubungan jangka panjang antara bank dan para konsumennya. Personalisasi dapat menawarkan banyak kemudahan kepada konsumen dan diyakini meningkatkan persepsi

manfaat jasa bagi para nasabah. Bagi pihak bank personalisasi yang dinamis dan kustomisasi menggambarkan kapanpun dan dimanapun hubungan terbangun. Bagi pihak nasabah internet banking kapanpun dan dimanapun bank (Rubin, 1998). Dengan internet banking, para nasabah tidak perlu setiap waktu menginformasikan pada pihak bank keperluan dan preferensinya. Karenanya, personalisasi berdampak positif terhadap persepsi kegunaan. Hipotesa yang diuji adalah:

H₄: Personalisasi berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Jasa Aliansi (Alliance services)

Jasa aliansi berarti tingkatan jasa-jasa antarorganisasi yang ditawarkan kepada para nasabah melalui kerja sama (aliansi) diantara jasa-jasa pelayanan yang disediakan oleh berbagai organisasi dengan situs internet bank (web site) sebagai tempat akses tunggal. Internet diyakini menjadi salah satu platform yang berupa biaya rendah dan ubiquitous dalam mengimplentasikan sistem antar organisasi. Melalui aliansi dengan organisasi lain, seperangkat jasa pelayanan baru yang menembus (transcending) batas-batas organisasi dapat ditawarkan kepada para pengguna. Dengan memenuhi kebutuhan para nasabah dan mengintegrasikan atribut internet antarorganisasi, sumber-sumber diferensiasi jasa bank akan bertambah banyak. Di samping itu, produk jasa perbankan dapat meliputi produk yang murah, penjualan lintas batas, penjualan pengetahuan, pembayaran, hubungan konsumen dan pasar baru (Chau dan Lai, 2003). Aliansi juga merefleksikan keuntungan internet sebagai kebijakan sistem antar organisasi

yang dapat memberikan nilai tambah bagi para nasabah. Dengan jasa-jasa aliansi, para nasabah dapat menyelesaikan semua tugasnya secara bersamaan (one stop) tanpa harus mengunjungi para counterpartnya secara fisik. Karenanya, jasa aliansi akan memberikan manfaat bagi para nasabah. Hipotesa yang diuji adalah:

H₅: Jasa aliansi berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Kefamiliaran tugas (Task Familiarity)

Dalam konteks adopsi teknologi informasi, kefamiliaran tugas menggambarkan suatu tingkatan nonvariabelitas dan kepastian aktivitas yang diperlukan para pengguna untuk menyelesaikan tugas dan aktivitas bila menggunakan teknologi. Internet banking dianggap sebagai *delivery channel* yang sesuai dengan sistem perbankan konvensional. Para nasabah melakukan transaksi perbankan dengan cara-cara sesuai dengan praktek-praktek sebelum menggunakan internet banking (Liao et al, 1999). Bila terdapat suatu kecocokan (match) terhadap tugas-tugas yang dilakukan melalui internet banking dan melalui sistem yang sedang berjalan, para nasabah bisa menghemat waktu dalam menterjemahkan kegiatan-kegiatan tugas pada dua sistem tersebut dan karenanya mendorong persepsi manfaat internet banking. Dengan kata lain, semakin familiar dengan dengan tugas yang dilakukan, semakin tinggi kemungkinan para nasabah menggunakan sistem karena semakin sedikit atau mungkin tidak ada usaha pembelajaran yang diperlukan. Dukungan empiris terhadap kefamiliaran tugas sebagai anteseden persepsi manfaat diberikan oleh Agarwal dan Karahanna, (2000); dan Chau dan Lai (2003). Hipotesa yang diuji adalah:

H₆: Kefamiliaran tugas berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Seperti diuraikan di atas kefamiliaran mencerminkan tingkatan nonvariabelitas dan kepastian aktivitas yang diperlukan para pengguna untuk menyelesaikan tugas dan aktivitas dengan menggunakan teknologi. Bila nonvariabelitas dan kepastian aktivitas tinggi, pekerjaan yang dilakukan cenderung lebih terstruktur dan bisa diprediksikan, dan persyaratan pemrosesan informasi cenderung apa adanya (minimal). Sebaliknya, meningkatnya ketidakpastian dan variabelitas tugas, permasalahan yang dihadapi pengguna lebih tidak terstruktur, dan penilaian kejadian dan spesifikasi prosedur dan aturan yang tepat menjadi lebih sulit, karenanya sistem informasi dikatakan sulit menjalankan tugas (Kim dan Umanath, 1993). Dalam konteks internet banking, walaupun situs dikembangkan untuk menyediakan para nasabah dengan operasi yang mudah (effortless), beberapa pengguna mungkin masih bisa frustrasi karena ketidakfamiliaran untuk melakukan tugas dengan lingkungan internet baru. Mengikuti argumen kefamiliran, apakah para nasabah mempersepsikan tugas menjadi familiar mungkin berdampak positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis yang diuji adalah:

H₇: Kefamiliaran tugas berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Kemampuan Mengakses (Accessibility)

Seperti disarankan oleh Karahanna dan Straub (1999) kemampuaaksesan mungkin berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan. Menurut Karahanna dan Straub (1999) semakin mudah suatu sistem informasi diakses, semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks internet banking, kemampuaaksesan tidak hanya berkaitan kemampuan menggunakan sistem tetapi juga kemampuaaksesan fisik koneksi internet. Menurut Goh (1995) jika pendukung infrastruktur teknologi tersedia dengan mudah dan cepat, aplikasi internet seperti internet banking akan menjadi lebih layak dan mudah menggunakannya. Tan dan Teo (2000) mendukung argumen tersebut dan mengklaim bahwa kemampuan akses internet banking merupakan faktor yang mendorong adopsi karena kapasitas internet banking dalam mendorong para nasabah untuk mempersepsikan teknologi lebih positif. Oleh karena itu, hipotesis yang diuji adalah:

H₈: Kemampuan akses berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan internet banking

Kualitas argumen (Argument quality)

Kualitas argumen diartikan sebagai kekuatan argumen dalam membujuk dan melekat dalam suatu pesan (Bhattacharjee dan Sanford, 2006). Menurut Petty et al. (1996) kualitas argumen mengacu pada persepsi individu bahwa pesan argumen adalah kuat dan meyakinkan. Petty et al juga berargumen bahwa bujukan dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kualitas argumen. Angst dan Agarwal

(2006) menyebutkan bahwa isi pesan signifikan sebagai prediktor kualitas argumen. Dengan kualitas argumen yang kuat, isi pesan sebenarnya akan dipertimbangkan, mendorong, dan mempengaruhi pikiran positif, karenanya pesan dikatakan sukses mempengaruhi sikap dan perilaku. Dalam konteks internet banking, kualitas argumen berhubungan pada kekuatan bujukan yang ditanamkan melalui fitur-fitur internet. Semakin berkualitas argumen, misalnya fitur yang menarik, informatif, bernilai dan membantu para pengunjung, maka para nasabah akan semakin mempresepsikan bahwa sistem tersebut bermanfaat, sehingga akan mendorong para nasabah tersebut tetap menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian hipotesis yang akan diuji adalah:

H₉: Kualitas argumen berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Kredibilitas sumber (Source credibility)

Kredibilitas sumber didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana para pengguna teknologi mendapatkan informasi dari pihak-pihak yang dapat dipercaya, kompeten, berpengalaman dan memahami teknologi tersebut (Bhattachherjee dan Sanford, 2006). Pemberi informasi tersebut dapat berupa pengembang teknologi, pengguna sebelumnya, atau ahli teknologi lainnya. Dalam konteks internet banking, para nasabah cenderung enggan bertransaksi melalui internet sebelum mereka mendapatkan informasi atau direkomendasi dari sumber yang bisa dipercaya. Dalam penelitian mengenai adopsi e-mail, Susman dan

Siegel (2003) menemukan kredibilitas sumber berhubungan positif dengan persepsi manfaat informasi yang terdapat dalam email para konsultan. Di samping itu, para nasabah mungkin sulit mengikuti kecepatan perubahan teknologi dalam industri perbankan. Mereka seringkali percaya pada nasihat tenaga ahli untuk mempelajari teknologi terbaru dan terbaik (Bhattachherjee dan Sanford, 2006).

Hipotesis yang akan diuji adalah:

H₁₀: Kredibilitas sumber berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

Kompatibilitas (Compatibility)

Kompatibilitas didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang mempersepsikan penggunaan teknologi konsisten atau sesuai dengan praktek-praktek pekerjaannya (Galantone, Griffith dan Yalcinkaya, 2006). Kompatibilitas diidentifikasi sebagai salah satu determinan dalam adopsi teknologi. Menurut Moore dan Benbasat (1991), seseorang tidak mungkin menganggap sistem informasi bermanfaat bila tidak cocok dengan karakteristik pekerjaannya. Karenanya, bila internet banking tidak sesuai dengan kebutuhan sehari-hari para nasabah, mereka akan menganggap sistem baru tersebut kurang bermanfaat. Sebaliknya ketidaksesuaian (incompatibility) suatu sistem akan memerlukan penyesuaian-penyesuaian dalam pekerjaan para nasabah dan mungkin memerlukan waktu untuk mempelajarinya. Karenanya ketidaksesuaian suatu sistem akan dianggap oleh para nasabah sebagai sistem yang sulit untuk digunakan. Di samping itu, meningkatnya kompatibilitas berpengaruh positif terhadap

persepsi manfaat internet banking yang berupa misalnya penurunan biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengimplementasikan lebih cepat. Hipotesis yang akan diuji adalah:

H₁₁ : Kompatibilitas berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

H₁₂ : Kompatibilitas berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan internet banking.

Keinovatifan Teknologi (Technological innovativeness)

Keinovatifan teknologi didefinisikan sebagai anggapan atau kecenderungan seseorang terhadap nilai teknologi baru dibandingkan dengan teknologi yang sedang berjalan. Menurut Rogers (1995) pada difusi inovasi teknologi baru dianggap lebih baik dari teknologi berjalan. Teknologi maju bukan saja menciptakan suatu kesempatan bagi masyarakat untuk berbuat lebih dengan pekerjaannya tetapi juga memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaannya lebih efektif dan efisien (Moore dan Benbasat, 1991). Teknologi-teknologi maju yang mendorong produktifitas juga menghasilkan manfaat bagi perusahaan. Sebagai contoh, peningkatan produktifitas yang dihasilkan bank dari penggunaan internet banking menciptakan suatu kesempatan bagi pihak bank untuk menjadi lebih kompetitif. Hal yang sama, bila para nasabah yakin bahwa internet banking dapat mendorong peningkatan kinerja mereka, mereka akan memanfaatkan sistem tersebut semaksimal mungkin untuk meningkatkan produktifitas. Disamping itu dengan inovasi dan teknologi baru seharusnya juga lebih mudah menggunkannya

bila dibandingkan dengan teknologi yang sedang berjalan. Inovasi dan teknologi baru bisa mengatasi kesulitan penggunaan teknologi sebelumnya. Hipotesis yang akan diuji adalah

H₁₃: Keinovatifan teknologi berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

H₁₄: Keinovatifan teknologi berhubungan positif dengan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan adalah sekumpulan keyakinan yang dipegang oleh para pelanggan terhadap karakteristik bank dan kemungkinan perilaku konsumen bank di masa datang. Dua dimensi kepercayaan yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya yaitu keamanan dan privasi. Pentingnya keamanan dan privasi dalam menggunakan internet banking juga telah banyak disinggung pada penelitian-penelitian perbankan (Sathye, 1999; Tan dan Teo, 2000; dan Giglio, 2002). Keamanan dan privasi dianggap sebagai penghalang utama dalam mengadopsi teknologi internet (Sathye, 1999). Menurut Roboff dan Charles (1998) masyarakat memiliki pemahaman yang lemah terhadap resiko keamanan dengan menggunakan internet banking walaupun mereka menyadari resiko tersebut. Mereka juga menemukan bahwa konsumen sering menganggap bahwa bank lebih peduli terhadap isu-isu privasi dan melindungi mereka.

Ketika jumlah produk dan jasa ditawarkan melalui internet tumbuh secara cepat, para nasabah sangat memperhatikan isu keamanan dan privasi. Secara

umum para nasabah tidak bersedia memberikan informasi privasi mereka, misalnya informasi kartu kredit, melalui internet (Hoffman dan Novak, 1998). Dengan demikian semakin banyak informasi privasi yang diperlukan dalam bertransaksi melalui internet, maka semakin tinggi kemungkinan mereka menolak pengadopsian internet: bertransaksi dengan internet kurang memberikan kemudahan. Hal yang sama, semakin kurang terjamin keamanan bertransaksi melalui internet, para nasabah enggan memanfaatkan sistem tersebut. Hipotesis yang akan diuji adalah:

H₁₅: Kepercayaan berhubungan positif dengan persepsi manfaat internet banking.

H₁₆: Kepercayaan berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan internet banking.

Pelatihan (Training)

Pentingnya pelatihan bagi pemakai untuk keberhasilan sistem informasi telah diakui secara luas (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Pelatihan merupakan hal yang penting untuk memberikan latar belakang yang umum untuk mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknologi komputer secara umum, proses dari pengembangan sistem, dan untuk membantu pemakai lebih efektif dengan pengembangan sistem yang lebih spesifik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Pemakai yang terlatih dan berpengalaman berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi. Semakin banyak pelatihan maka akan semakin memudahkan menggunakan suatu sistem informasi seperti internet

banking sehingga diharapkan akan tercipta suatu kemampuan fungsi dan sistem yang berkualitas tinggi. Hipotesis yang akan diuji adalah:

H₁₇: Pelatihan berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan internet banking.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua individu yang menjadi objek penelitian (Mustafa, 1998). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah para nasabah pada bank-bank yang mengaplikasikan layanan internet banking di Indonesia dengan sampel responden di kota Jakarta. Karena pengujian hipotesa menggunakan Simultaneous Equation Model (SEM), jumlah kuesioner yang bisa diproses paling tidak sebanyak 100 (Hair et al, 2006).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling aksidental yaitu dengan membagikan kuesioner kepada orang yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Kriteria yang ditetapkan tersebut adalah orang menggunakan layanan internet banking khususnya di kota Jakarta tanpa mengikutsertakan identitas pribadi nasabah bank (*privacy*) dengan alasan untuk menjaga kerahasiaan informasi dan data penting nasabah.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner di lokasi penelitian. Peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian ini.

Kuisisioner yang telah diisi oleh responden tersebut akan diseleksi terlebih dahulu agar memenuhi syarat seperti butir-butir pertanyaan diisi dengan lengkap termasuk mengisi identitas sebagai karakteristik responden, antara lain : nama bank sebagai kategori penyedia layanan internet banking nasabah, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Jumlah pertanyaan berjumlah 55 item pertanyaan.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel dependen yaitu penggunaan internet banking, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan, dan sepuluh variabel independen yaitu personalisasi, jasa aliansi, kefamiliaran tugas, kemampuan mengakses, kualitas argumen, kredibilitas sumber, kompatibilitas, keinovatifan teknologi, kepercayaan, dan pelatihan. Variabel-variabel tersebut didapatkan dari beberapa penelitian yang dilakukan di berbagai negara seperti pada tabel 3.1. Meskipun demikian, item-item pertanyaan untuk masing-masing variabel sudah terbukti kehandalan dan validitasnya. Setiap item pertanyaan dalam penelitian ini akan diukur dengan skala 1-6 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Tabel 3.1 Item Pertanyaan dan Rujukan Variabel Penelitian

| Variabel penelitian | Jumlah Item | Referensi |
|--------------------------|-------------|---|
| Penggunaan internet (PI) | 4 | Bhattacharjee dan Sanford (2006); Pikkarainen et al (2004); Igbaria (1994); Nelson (1996); dan Luthans (1995) |
| Persepsi manfaat (PM) | 5 | Bhattacharjee dan Sanford (2006); Adam.et.al (1992); Davis (1986 dan 1989) |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Persepsi kemudahan penggunaan (PK) | 7 | Bhattacharjee dan Sanford (2006); Adam.et.al (1992); Davis (1986 dan 1989) |
| Personalisasi (PS) | 4 | Chau dan Lai (2003); dan Rubin (1998) |
| Jasa Aliansi (JA) | 3 | Chau dan Lai (2003); dan Vitale dan Johnson (1998) |
| Kefamiliaran Tugas (KT) | 3 | Chau dan Lai (2003); Lai (1999); Kim dan Umanath (1992) |
| Kemampuan Mengakses (KM) | 4 | Chau dan Lai (2003); Lim dan Lai (1999); dan Davis (1989) |
| Kualitas Argumen (KA) | 4 | Bhattacharjee dan Sanford (2006); dan Sussman dan Siegel (2003) |
| Kredibilitas Sumber (KS) | 4 | Bhattacharjee dan Sanford (2006) |
| Kompatibilitas (KM) | 3 | Calantone, Griffith dan Yalcinkaya (2006); Chau dan Hu (2001) |
| Keinovatifan Teknologi (KT) | 4 | Calantone, Griffith dan Yalcinkaya (2006); Chau dan Hu (2001) |
| Kepercayaan (KC) | 5 | Pikkarainen et al (2004), Chung dan Paynter (2000), McCloskey (2006) |
| Pelatihan (PL) | 5 | Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003), Sharma dan Yetton (2007) |

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Suatu instrumenn atau tes pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut mampu menjalankan fungsi ukurnya, atau dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2001 dalam Sigit C. Nugroho, 2006).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Supardi, 2005). Dalam setiap penelitian, sering terjadi adanya kesalahan pengukuran yang cukup besar. Padahal, suatu penelitian hanya dapat dipercaya

apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap suatu kelompok dengan subyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama. Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coeficient*. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 (Nunnaly, 1967 dalam Ghozali, 2005).

3.5 Model Penelitian

Model penelitian seperti pada Gambar 2.2 akan dianalisa dengan teknik menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan *software* AMOS versi 6.0. SEM mengestimasi beberapa persamaan regresi berganda secara bersamaan dan berisi beberapa teknik statistik yang dapat digunakan pada model-model teoritis. Dari Gambar 2.2, persamaan regresi berganda disusun sebagai berikut:

$$PI = \alpha_1 + \beta_1 PM + \beta_2 PK + \varepsilon_1 \quad 3.1$$

$$PM = \alpha_2 + \beta_3 PK + \beta_4 PS + \beta_5 JA + \beta_6 KF + \beta_9 KA + \beta_{10} KS + \beta_{11} KB + \beta_{13} KT + \beta_{16} KC + \varepsilon_2 \quad 3.2$$

$$PKP = \alpha_3 + \beta_7 KF + \beta_8 KM + \beta_{11} KB + \beta_{14} KT + \beta_{15} KC + \beta_{17} PL + \varepsilon_3 \quad 3.3$$

Dimana:

- PI = Penggunaan internet banking
- PM = Persepsi manfaat
- PK = Persepsi kemudahan penggunaan
- PS = Personalisasi
- JA = Aliansi jasa
- KF = Kefamiliaran tugas
- KM = Kemampuaksesan

- KA = Kualitas argumen
 KS = Kredibilitas sumber
 KB = Kompatibilitas
 KT = Keinovatifan teknologi
 KC = Kepercayaan
 PL = Pelatihan
 $\alpha_{1, 2, 3}$: Konstanta
 β_{1-17} : Koefisien Regresi Berganda
 $\varepsilon_{1, 2, 3}$: Tingkat Kesalahan (error)

3.6 Hipotesa Penelitian

H₁ : Persepsi manfaat mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H₀₁ : Persepsi manfaat tidak mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking ($\beta_1 \leq 0$).

H_{A1} : Persepsi manfaat mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking ($\beta_1 > 0$).

H₂ : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H₀₂ : Persepsi kemudahan penggunaan tidak mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking ($\beta_2 \leq 0$)

H_{A2} : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking ($\beta_2 > 0$)

H₃ : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H₀₃ : Persepsi kemudahan penggunaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_3 \leq 0$).

H_{A3} : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_3 > 0$).

H₄ : Personalisasi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H₀₄ : Personalisasi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_4 \leq 0$).

H_{A4} : Personalisasi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_4 > 0$).

H₅ : Jasa aliansi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H₀₅ : Jasa aliansi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_5 \leq 0$).

H_{A5} : Jasa aliansi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_5 > 0$).

H₆ : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H₀₆ : Kefamiliaran tugas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_6 \leq 0$).

H_{A6} : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_6 > 0$).

H₇ : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H₀₇ : Kefamiliaran tugas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{12} \leq 0$).

- H_{A7} : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{12} > 0$).
- H₈ : Kemampuan mengakses mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
- H₀₈ : Kemampuan mengakses tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{13} \leq 0$).
- H_{A8} : Kemampuan mengakses mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{13} > 0$).
- H₉ : Kualitas argumen mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.
- H₀₉ : Kualitas argumen tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_7 \leq 0$).
- H_{A9} : Kualitas argumen mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_7 > 0$).
- H₁₀ : Kredibilitas sumber mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.
- H₀₁₀ : Kredibilitas sumber tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_8 \leq 0$).
- H_{A10} : Kredibilitas sumber mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_8 > 0$).
- H₁₁ : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.
- H₀₁₁ : Kompatibilitas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_9 \leq 0$).

- H_{A11} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_6 > 0$)
- H_{12} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
- H_{012} : Kompatibilitas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{14} \leq 0$).
- H_{A12} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{14} > 0$).
- H_{13} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.
- H_{013} : Keinovatifan teknologi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_{10} \leq 0$).
- H_{A13} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_{10} > 0$).
- H_{14} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
- H_{014} : Keinovatifan teknologi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{15} \leq 0$).
- H_{A14} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan ($\beta_{15} > 0$).
- H_{15} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.
- H_{015} : Kepercayaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat ($\beta_{11} \leq 0$).

H_{A15} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat
($\beta_{11} > 0$).

H₁₆ : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan
penggunaan.

H₀₁₆ : Kepercayaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi
kemudahan penggunaan ($\beta_{16} \leq 0$).

H_{A16} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi
kemudahan penggunaan ($\beta_{16} > 0$).

H₁₇ : Pelatihan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan
penggunaan.

H₀₁₇ : Pelatihan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi
kemudahan penggunaan ($\beta_{17} \leq 0$).

H_{A17} : Pelatihan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan
penggunaan ($\beta_{17} > 0$).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian setelah semua data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak.

Penyajian analisis bab ini dibagi menjadi enam bagian, yaitu: bagian pertama, hasil pengumpulan data yang menjelaskan mengenai jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, deskripsi responden yang menjadi target penelitian, usia, jenis kelamin dan jenjang pendidikan terakhir, dan kategori bank penyedia layanan internet banking. Ketiga, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas. Keempat, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji reliabilitas. Kelima, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji kebaikan model. Keenam, pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti yang telah dijelaskan dalam bab tiga, dengan menggunakan kuisioner. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *sampling aksidental*. Dalam hal ini sebagai

subyek responden adalah para nasabah pengguna internet banking di Jakarta. Hasil pengumpulan data berupa kuisoner yang berhasil dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data

| Keterangan | Jumlah | % |
|--|--------|--------|
| Kuisoner yang disebar | 150 | 100% |
| Kuisoner yang tidak kembali | 15 | 10% |
| Kuisoner yang kembali | 135 | 90% |
| Kuisoner yang pengisiannya tidak lengkap | 11 | 7,33% |
| Kuisoner yang memenuhi syarat | 124 | 82,67% |

Dari tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah kuisoner yang disebar ke responden sebanyak 150 (100%). Dari 150 kuisoner yang disebar tersebut, 135 (90%) di antaranya telah diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti, sedangkan sisanya sebanyak 15 (10%) tidak dikembalikan pada peneliti. Dari 135 kuisoner yang kembali yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 11 (7,33%) sehingga kuisoner yang memenuhi syarat penelitian ini sebanyak 124 (82,67%).

4.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang menjadi target penelitian diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan terakhir, dan kategori bank penyedia layanan internet banking.

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

| USIA | JUMLAH | PERSENTASE |
|-------|--------|------------|
| <20 | 3 | 2,41% |
| 21-25 | 20 | 16,12% |
| 26-30 | 30 | 24,12% |
| 31-35 | 38 | 30,64% |
| 36-40 | 26 | 20,96% |
| >40 | 7 | 5,65% |
| TOTAL | 124 | 100% |

Sumber: Data diolah

Dari tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna teknologi internet banking paling banyak adalah interval usia 31 tahun sampai 35 tahun, yaitu sebanyak 38 responden atau 30.64%.

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| JENIS KELAMIN | JUMLAH | PERSENTASE |
|---------------|--------|------------|
| LAKI-LAKI | 82 | 66,13% |
| PEREMPUAN | 42 | 33,87% |
| TOTAL | 124 | 100% |

Sumber: Data diolah

Dari tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna internet banking mayoritas adalah laki-laki, yaitu 82 responden atau 66,13%.

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

| PENDIDIKAN | JUMLAH | PERSENTASE |
|---------------------|--------|------------|
| SLTA / Lebih Rendah | 4 | 3,23% |
| Diploma (D3) | 11 | 8,87% |

| | | |
|---------------|-----|--------|
| Strata 1 (S1) | 86 | 69,35% |
| Strata 2 (S2) | 23 | 18,55% |
| Strata 3 (S3) | 0 | 0% |
| TOTAL | 124 | 100% |

Sumber: Data diolah

Dari tabel 4.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna internet banking kebanyakan berlatar belakang pendidikan strata 1 (S1), dengan jumlah responden 86 responden atau 69,35%.

Tabel 4.5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Kategori Bank

| No | Nama bank | Frekuensi | % |
|--------|--------------|-----------|---------|
| 1 | Bank Mandiri | 37 | 29,84% |
| 2 | BCA | 32 | 25,80% |
| 3 | BNI | 21 | 16,93% |
| 4 | Lippobank | 18 | 14,52% |
| 5 | Niaga | 6 | 4,83% |
| 6 | BII | 5 | 4% |
| 7 | Permata | 3 | 2,41% |
| 8 | ABN Amro | 1 | 0,80% |
| 9 | Citibank | 1 | 0,80% |
| Jumlah | | 124 | 100.00% |

Sumber: Data diolah

Dari tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna internet banking kebanyakan menggunakan layanan internet banking Mandiri dengan 37 responden atau 29,84%.

4.3 Uji Validitas

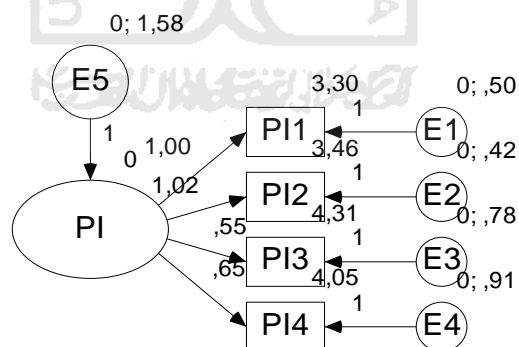
Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software Amos versi 6.0. Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa *unobserved variable* dapat diukur dengan menggunakan masing-masing konstruk *observed variable*, dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau biasa disebut dengan analisis faktor. Apabila nilai factor loading dari tiap-tiap konstruk lebih dari 0,5

($\lambda > 0,5$) dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% ($P < 0,05$), maka dapat dinyatakan valid, atau dengan kata lain bahwa *unobserved variable* dapat diukur dengan menggunakan masing-masing konstruk *observed variable*.

4.3.1 Variabel Penggunaan Internet (PI)

Konstruk variabel Penggunaan Internet (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: menggunakan layanan internet banking secara periodik (PI1), menggunakan layanan internet banking secara frekuentatif (PI2), menggunakan layanan internet banking untuk berbagai transaksi perbankan (PI3). menggunakan berbagai macam penyedia jasa layanan internet banking lainnya (PI4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Konstruk Variabel Penggunaan Internet Banking



Tabel 4.6

Regression Weights : (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PI1 <--- PI | 1,000 | | | | |
| PI2 <--- PI | 1,025 | ,092 | 11,123 | 0,000 | |
| PI3 <--- PI | ,545 | ,075 | 7,266 | 0,000 | |
| PI4 <--- PI | ,648 | ,083 | 7,797 | 0,000 | |

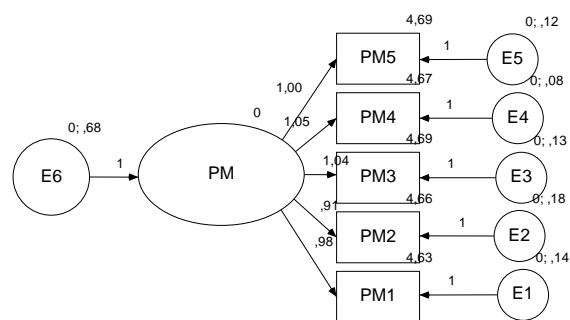
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa PI1, PI2, PI3 dan PI4 yang merupakan indikator pada variabel penggunaan internet banking dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading (Estimate)* di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.2 Variabel Persepsi Manfaat (PM)

Konstruksi variabel persepsi manfaat (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 5 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: penggunaan internet banking meningkatkan kinerja pekerjaan nasabah (PM1), penggunaan internet banking mempercepat pekerjaan nasabah (PM2), penggunaan internet banking meningkatkan efektifitas pekerjaan nasabah (PM3), internet banking meningkatkan kualitas pekerjaan nasabah (PM4), penggunaan internet banking mempermudah pekerjaan nasabah (PM5). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis (CFA)* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2 Konstruksi Variabel Persepsi Manfaat



Tabel 4.7

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PM5 <--- PM | 1,000 | | | | |
| PM4 <--- PM | 1,053 | ,052 | 20,261 | 0,000 | |

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PM2 <--- PM | ,905 | ,059 | 15,281 | 0,000 | |
| PM1 <--- PM | ,983 | ,057 | 17,324 | 0,000 | |
| PM3 <--- PM | 1,038 | ,057 | 18,255 | 0,000 | |

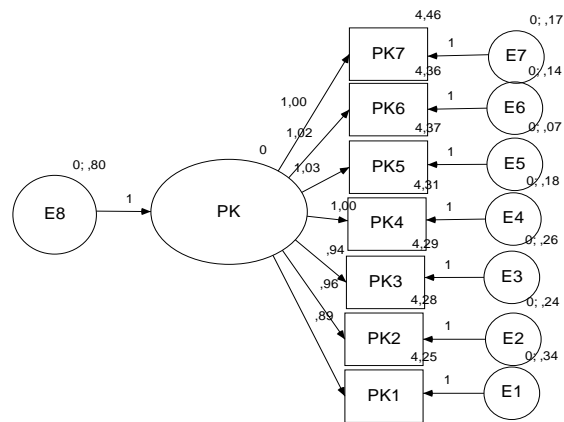
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa PM1, PM2, PM3, PM4, dan PM5 yang merupakan indikator pada variabel persepsi manfaat dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.3 Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (PK)

Konstruk persepsi kemudahan penggunaan (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 7 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu : nasabah jarang mengalami kebingungan bila menggunakan Internet banking (PK1), nasabah tidak melakukan kesalahan-kesalahan berkelanjutan ketika menggunakan internet banking (PK2), nasabah jarang memerlukan pertolongan bila menggunakan internet banking (PK3), nasabah tidak menemukan kesulitan untuk menggunakan internet banking (PK4), kemudahan nasabah dalam mempelajari pengoperasian internet banking (PK5), nasabah mudah menjadi mahir bila menggunakan internet banking (PK6), Secara keseluruhan pengoperasian, menggunakan Internet banking adalah mudah bagi nasabah (PK7). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3 Konstruk Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan



Tabel 4.8

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PK7 <--- PK | 1,000 | | | | |
| PK6 <--- PK | 1,019 | ,059 | 17,371 | 0,000 | |
| PK5 <--- PK | 1,025 | ,052 | 19,573 | 0,000 | |
| PK3 <--- PK | ,936 | ,066 | 14,099 | 0,000 | |
| PK2 <--- PK | ,962 | ,065 | 14,811 | 0,000 | |
| PK1 <--- PK | ,891 | ,071 | 12,514 | 0,000 | |
| PK4 <--- PK | ,998 | ,061 | 16,408 | 0,000 | |

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

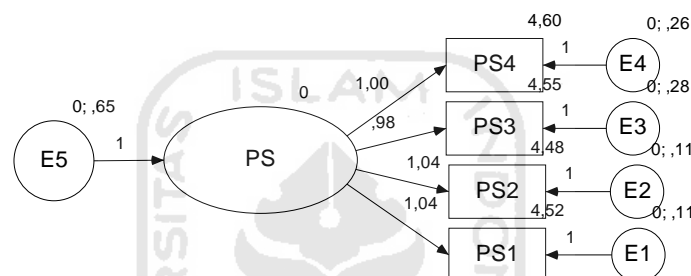
Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa PK1, PK2, PK3, PK4, PK5, PK6, dan PK7 yang merupakan indikator pada variabel persepsi kemudahan penggunaan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.4 Variabel Personalisasi (PS)

Konstruk variabel personalisasi (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: internet banking mendorong nasabah untuk memilih informasi yang disajikan di web site bank sesuai dengan kebutuhannya (PS1), internet banking mendorong nasabah

untuk memilih isi dari informasi di web site bank sesuai dengan kebutuhannya (PS2), internet banking memungkinkan bank untuk mengirimkan pesan pribadi kepada nasabah (misalnya, via e-mail) (PS3), internet banking memungkinkan bank untuk menawarkan produk atau jasa kepada anda setelah mempelajari perilaku dan pilihan nasabahnya (PS4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4 Konstruk Variabel Personalisasi



Tabel 4.9

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PS4 <--- PS | 1,000 | | | | |
| PS3 <--- PS | ,984 | ,085 | 11,617 | 0,000 | |
| PS2 <--- PS | 1,043 | ,074 | 14,154 | 0,000 | |
| PS1 <--- PS | 1,041 | ,074 | 14,102 | 0,000 | |

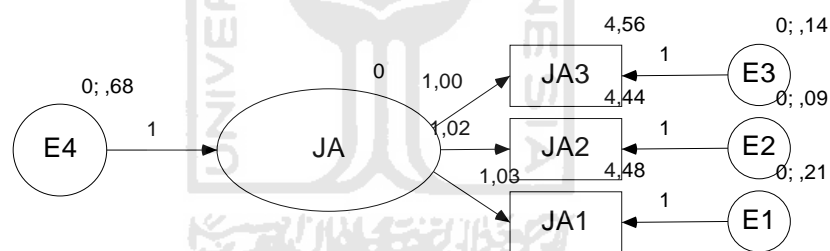
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa PS1, PS2, PS3, dan PS4 yang merupakan indikator pada variabel personalisasi dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.5 Variabel Jasa Aliansi (JA)

Konstruk variabel jasa aliansi (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 3 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan semua pelayanan yang nasabah butuhkan (JA1), penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan jasa yang terintegrasi kepada nasabah yang mana secara tradisional disediakan oleh unit atau organisasi yang terpisah (JA2), penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan perluasan pelayanan kepada nasabah (JA3). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut :

Gambar 4.5 Konstruk Variabel Jasa Aliansi



Tabel 4.10

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| JA3 <--- JA | 1,000 | | | | |
| JA1 <--- JA | 1,033 | ,070 | 14,788 | 0,000 | |
| JA2 <--- JA | 1,024 | ,061 | 16,820 | 0,000 | |

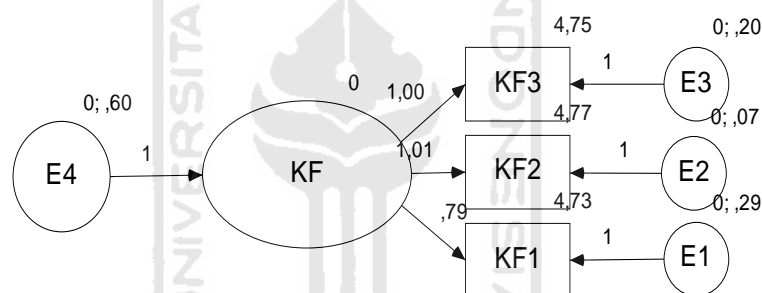
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa JA1, JA2, dan JA3 yang merupakan indikator pada variabel jasa aliansi dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.6 Variabel Kefamiliaran Tugas (KF)

Konstruk variabel kefamiliaran tugas (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 3 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: internet banking jelas dapat menyelesaikan tugas perbankan (KF1), aplikasi internet banking mudah dimengerti dan diikuti nasabah (KF2), nasabah dapat mempercayai kenyataan praktek penyelesaian tugas perbankan (KF3). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6 Konstruksi Variabel Kefamiliaran Tugas



Tabel 4.11

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KF3 <--- KF | 1,000 | | | | |
| KF1 <--- KF | ,790 | ,080 | 9,878 | 0,000 | |
| KF2 <--- KF | 1,009 | ,082 | 12,273 | 0,000 | |

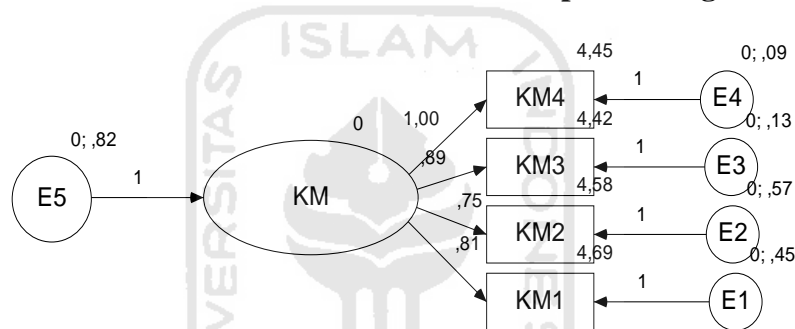
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa KF1, KF2, dan KF3 yang merupakan indikator pada variabel kefamiliaran tugas dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.7 Variabel Kemampuan Mengakses (KM)

Konstruksi variabel kemampuan akses (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: nasabah dapat mengakses layanan internet banking setiap saat (KM1), nasabah dapat mengakses layanan internet banking dari tempat manapun (KM2), kecepatan koneksi internet nasabah (KM3), keandalan koneksi internet nasabah (KM4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7 Konstruksi Variabel Kemampuan Mengakses



Tabel 4.12

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KM4 <--- KM | 1,000 | | | | |
| KM3 <--- KM | ,890 | ,054 | 16,454 | 0,000 | |
| KM2 <--- KM | ,750 | ,083 | 9,049 | 0,000 | |
| KM1 <--- KM | ,808 | ,076 | 10,608 | 0,000 | |

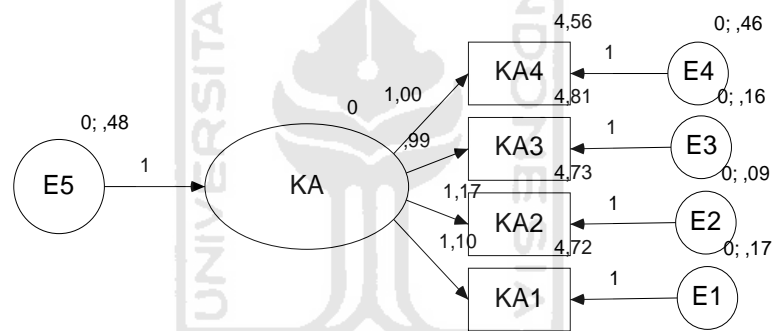
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa KM1, KM2, KM3, dan KM4 yang merupakan indikator pada variabel kemampuan mengakses dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.8 Variabel Kualitas Argumen (KA)

Konstruk variabel kualitas argumen (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: informasi yang tersedia pada layanan internet banking bersifat informatif (KA1), informasi yang tersedia pada layanan internet banking bersifat berdaya nilai (KA2), informasi yang tersedia pada layanan internet banking bersifat membantu (KA3), informasi yang tersedia pada layanan internet banking bersifat membujuk (KA4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8 Konstruksi Variabel Kualitas Argumen



Tabel 4.13

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KA4<--- KA | 1,000 | | | | |
| KA3<--- KA | ,990 | ,106 | 9,331 | 0,000 | |
| KA2<--- KA | 1,169 | ,116 | 10,051 | 0,000 | |
| KA1<--- KA | 1,102 | ,115 | 9,548 | 0,000 | |

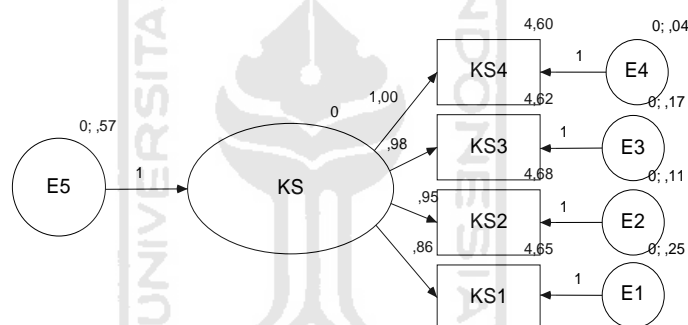
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa KA1, KA2, KA3, dan KA4 yang merupakan indikator pada variabel kualitas argumen dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.9 Variabel Kredibilitas Sumber (KS)

Konstruk variabel kredibilitas sumber (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: kredibilitas sumber adalah orang yang berpengetahuan luas di bidang internet banking (KS1), kredibilitas sumber adalah orang yang bisa dipercaya (KS2), kredibilitas sumber adalah orang yang ahli di bidang internet banking (KS3), kredibilitas sumber adalah orang yang sangat meyakinkan (KS4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.9 Konstruksi Variabel Kredibilitas Sumber



Tabel 4.14

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KS4 <--- KS | 1,000 | | | | |
| KS3 <--- KS | ,980 | ,058 | 16,880 | 0,000 | |
| KS2 <--- KS | ,950 | ,049 | 19,297 | 0,000 | |
| KS1 <--- KS | ,862 | ,066 | 13,013 | 0,000 | |

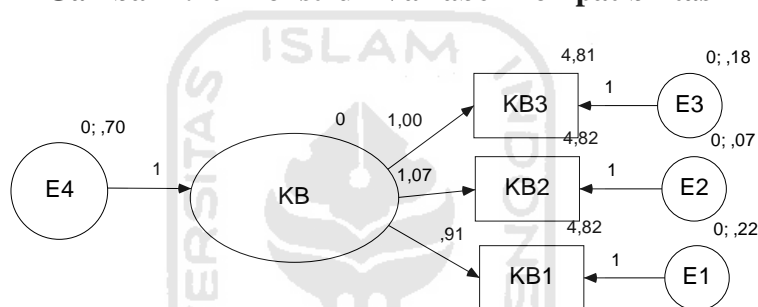
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa KS1, KS2, KS3, dan KS4 yang merupakan indikator pada variabel kredibilitas sumber dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.10 Variabel Kompatibilitas (KB)

Konstruk variabel kompatibilitas (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 3 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: (KS1), kredibilitas sumber adalah orang yang bisa dipercaya (KS2), kredibilitas sumber adalah orang yang ahli di bidang internet banking (KS3), kredibilitas sumber adalah orang yang sangat meyakinkan (KS4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.10 Konstruksi Variabel Kompatibilitas



Tabel 4.15

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KB3 <--- KB | 1,000 | | | | |
| KB2 <--- KB | 1,066 | ,066 | 16,067 | 0,000 | |
| KB1 <--- KB | ,915 | ,069 | 13,250 | 0,000 | |

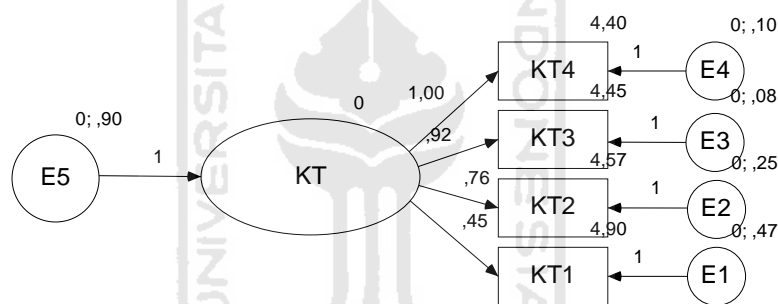
Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa KB1, KB2, dan KB3 yang merupakan indikator pada variabel kompatibilitas dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.11 Variabel Keinovatifan Teknologi (KT)

Konstruk variabel keinovatifan teknologi (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 4 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: teknologi internet banking yang maju menjadikan nasabah lebih bernilai (KT1), kecenderungan nasabah mengadopsi teknologi internet banking terbaru (KT2), kecenderungan nasabah menggunakan fasilitas internet banking terkini (KT3), kecenderungan nasabah mengadopsi software internet banking terbaru (KT4). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.11 Konstruksi Variabel Keinovatifan Teknologi



Tabel 4.16

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KT4 <--- KT | 1,000 | | | | |
| KT3 <--- KT | ,921 | ,045 | 20,431 | 0,000 | |
| KT2 <--- KT | ,761 | ,055 | 13,744 | 0,000 | |
| KT1 <--- KT | ,455 | ,068 | 6,649 | 0,000 | |

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

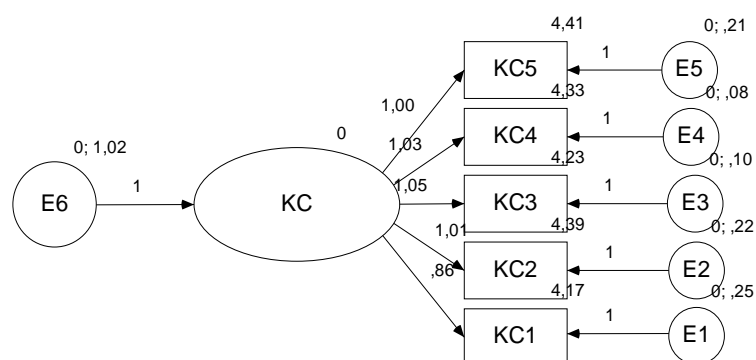
Berdasarkan Gambar 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa KT2, KT3, dan KT4 yang merupakan indikator pada variabel kompatibilitas dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda > 0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P < 0,05$). Sedangkan KT1 dinyatakan tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di bawah 0,5 ($\lambda < 0,5$) dengan tingkat

signifikansi di bawah 5% ($P < 0,05$) sehingga KT1 tidak digunakan dalam struktur persamaan model.

4.3.12 Variabel Kepercayaan (KC)

Konstruk variabel kepercayaan (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 5 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: kepercayaan nasabah atas pemberian informasi keuangan bila bertransaksi melalui internet banking (KC1), Bank memiliki pengendalian cukup untuk melindungi data pribadi dan keuangan nasabah (KC2), nasabah tidak khawatir memberikan informasi personal bila bertransaksi melalui internet banking (KC3), keamanan uang nasabah terjamin bila bertransaksi melalui internet banking (KC4), Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah bertransaksi melalui internet banking. Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.12 Konstruksi Variabel Kepercayaan



Tabel 4.17**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

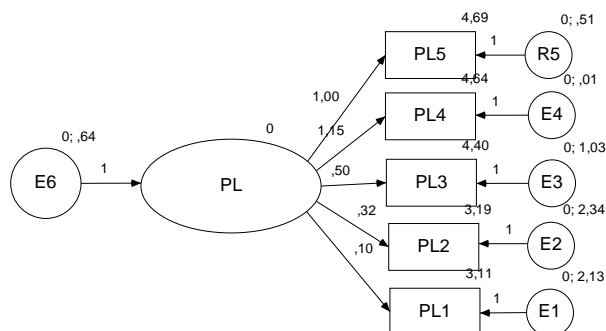
| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KC5 <--- KC | 1,000 | | | | |
| KC4 <--- KC | 1,030 | ,050 | 20,635 | 0,000 | |
| KC3 <--- KC | 1,055 | ,052 | 20,223 | 0,000 | |
| KC2 <--- KC | 1,007 | ,060 | 16,857 | 0,000 | |
| KC1 <--- KC | ,858 | ,057 | 14,940 | 0,000 | |

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa KC1, KC2, KC3, KC4, dan KC5 yang merupakan indikator pada variabel kompatibilitas dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$).

4.3.13 Variabel Pelatihan (PL)

Konstruk variabel pelatihan (*unobserved/latent variable*) diukur dengan menggunakan 5 indikator (*observed/manifest variable*), yaitu: tingkatan pelatihan nasabah sejak di bangku kuliah (PL1), tingkatan pelatihan nasabah yang diberikan oleh pihak independen atau konsultan luar (PL2), tingkatan pelatihan nasabah yang diberikan oleh bank (PL3), tingkatan pelatihan nasabah secara mandiri dengan menggunakan paket tutorial dari bank (PL4), tingkatan pelatihan nasabah secara mandiri dengan menggunakan buku pedoman dari bank (PL5). Dari hasil analisis *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah sebagai berikut:

Gambar 4.13 Konstruk Variabel Pelatihan**Tabel 4.18****Regression Weights : (Group number 1 - Default model)**

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PL5 <--- PL | 1,000 | | | | |
| PL4 <--- PL | 1,154 | ,093 | 12,373 | 0,000 | |
| PL3 <--- PL | ,505 | ,121 | 4,155 | 0,000 | |
| PL2 <--- PL | ,321 | ,175 | 1,839 | 0,066 | |
| PL1 <--- PL | ,103 | ,165 | ,623 | 0,533 | |

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2007, Lampiran 2

Berdasarkan Gambar 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa PL3, PL4, dan PL5 yang merupakan indikator pada variabel pelatihan dinyatakan valid, karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di atas 0,5 ($\lambda=0,5$) dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($P<0,05$). Sedangkan PL1 dan PL2 dinyatakan tidak valid karena memiliki nilai *factor loading* (*Estimate*) di bawah 0,5 ($\lambda<0,5$) dengan tingkat signifikansi di atas 5% ($P>0,05$)) sehingga PL1 dan PL2 tidak digunakan dalam struktur persamaan model.

4.4 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 dari 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 4.4. Dari perhitungan yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 15.0, maka diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.19

Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha</i> | Kesimpulan |
|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Penggunaan Internet (PI) | 0,850 | Reliabilitas baik |
| Persepsi Manfaat (PM) | 0,962 | Reliabilitas baik |
| Persepsi Kemudahan Penggunaan (PK) | 0,964 | Reliabilitas baik |
| Personalisasi (PS) | 0,936 | Reliabilitas baik |
| Jasa Aliansi (JA) | 0,935 | Reliabilitas baik |
| Kefamiliaran Tugas (KF) | 0,887 | Reliabilitas baik |
| Kemampuaksesan (KM) | 0,899 | Reliabilitas baik |
| Kualitas Argumen (KA) | 0,909 | Reliabilitas baik |
| Kredibilitas Sumber (KS) | 0,934 | Reliabilitas baik |
| Kompabilitas (KB) | 0,927 | Reliabilitas baik |
| Keinovatifan Teknologi (KT) | 0,893 | Reliabilitas baik |

| | | |
|------------------|-------|-----------------------|
| Kepercayaan (KC) | 0,967 | Reliabilitas baik |
| Pelatihan (PL) | 0,741 | Reliabilitas diterima |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan pada Tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dapat diandalkan atau *reliable*, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang disyaratkan yaitu di atas nilai kritis ($>0,60$).

4.5 Uji Kebaikan Model

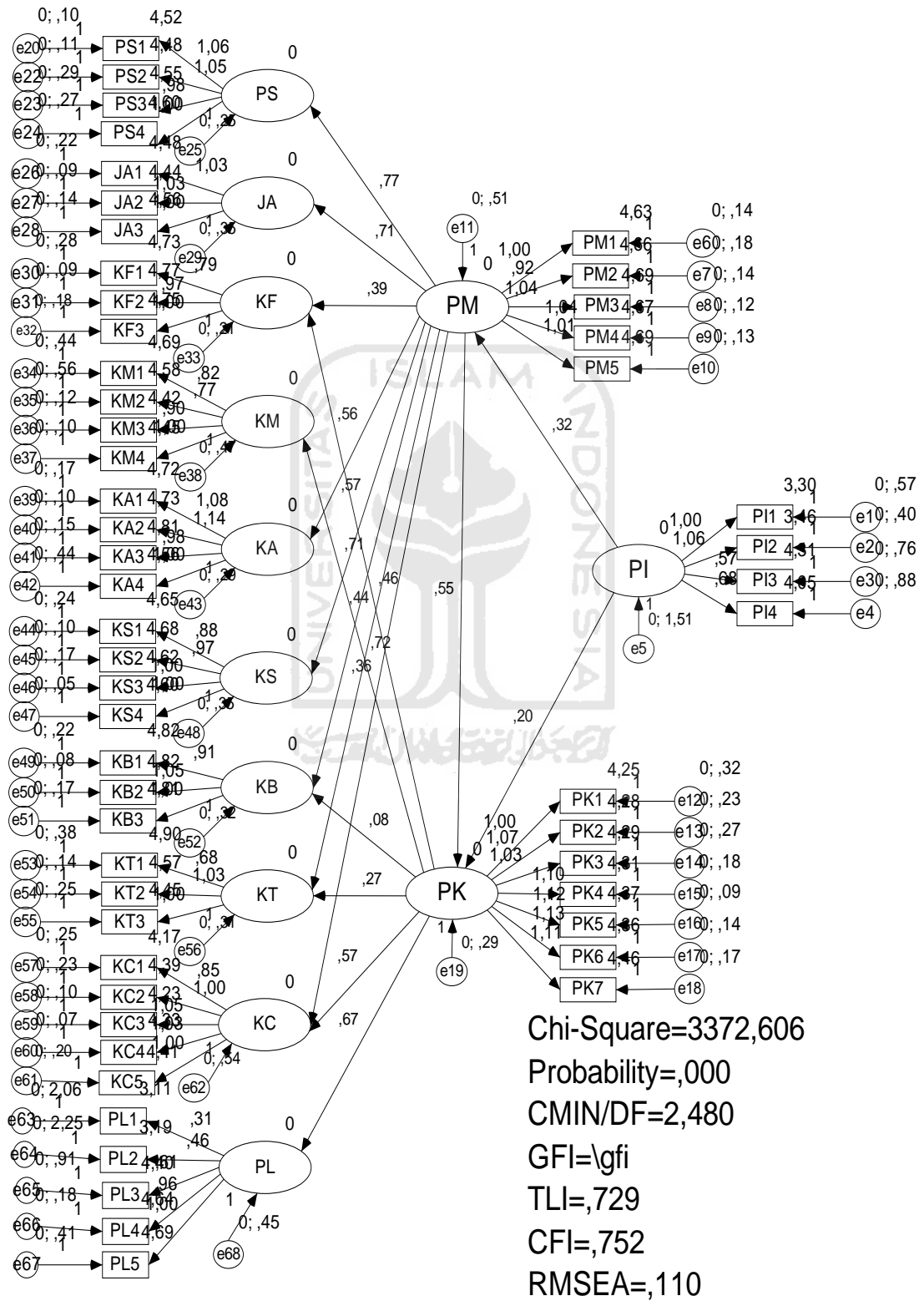
Untuk mengetahui kriteria model yang baik (*Goodness of Fit*) digunakan: *Absolut Fit Measured* (pengukuran indeks mutlak), *Incremental Fit Measured* (Pengukuran tambahan indeks) dan *Parsimonious Fit Measured* (Pengukuran kesederhanaan indeks). Uji kebaikan model ini menggunakan software Amos versi 6.0.

Pengujian model sebelum dan sebelum modifikasi menggunakan kriteria standar penilaian (cut off value) menurut Jain, V dan Kanungo (2005) seperti dalam tabel 4.20 dan 4.22. Dalam menentukan penilaian uji kebaikan model (*Goodness of Fit*) tidak ada kriteria penilaian absolut (mutlak), karena tergantung masing-masing rekomendasi para peneliti.

Berikut ini model *goodness of fit index* yang dihasilkan sebelum modifikasi SEM pada gambar 4.14 berikut ini:

Gambar 4.14

Path Diagram Sebelum Modifikasi SEM



Tabel 4.20

Goodness of Fit Index Sebelum Modifikasi SEM

| <i>Goodness of Fit Index</i> | Hasil | <i>Cut Off Value</i> | Evaluasi Model |
|---|--------------|----------------------|-----------------------|
| <i>Absolute Fit Measured</i> | | | |
| Likelihood Chi Square | 3372,606 | Diharapkan kecil | – |
| Probability | 0,000 | $\geq 0,05$ | Tidak Baik |
| CMIN/DF | 2,480 | $\leq 3,00$ | Baik |
| RMSEA | 0,110 | $\leq 0,05$ | Tidak Baik |
| <i>Incremental Fit Measured</i> | | | |
| TLI | 0,729 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| NFI | 0,649 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| <i>Parsimonious Fit Measured</i> | | | |
| PNFI | 0,594 | 0.60-0.90 | Tidak Baik |

Tabel 4.21

Result (Default Model) Sebelum Modifikasi

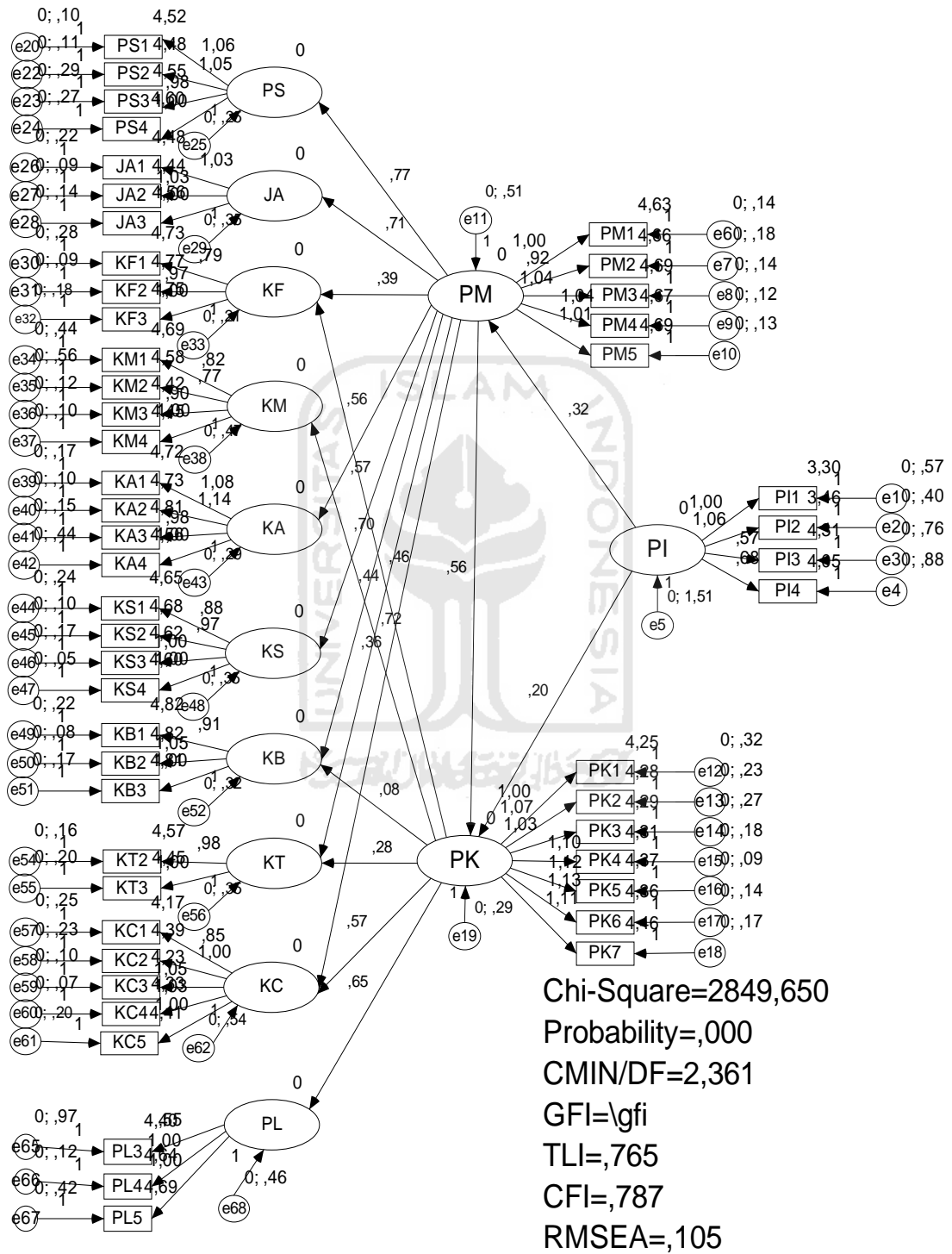
| Kesimpulan | Nilai |
|---------------------------|--------------|
| <i>Chi-square</i> | 3372,606 |
| <i>Degrees of freedom</i> | 1360 |
| <i>Probability level</i> | 0,000 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, lampiran 4

Dari tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa tingkat probabilitas adalah signifikan yaitu sebesar 0,000 ($P < 0,1$) sehingga model yang dianalisis belum memenuhi kriteria model yang baik (*goodness fit model*), model yang baik yaitu mempunyai nilai probabilitas yang tidak signifikan, yaitu lebih dari 10% ($P > 10\%$), (Ghozali, 2004), agar mendapatkan nilai *Goodness Fit Index* yang diharapkan (lebih baik) maka perlu dilakukan revisi model dengan tujuan untuk memperbaiki model dengan meningkatkan jumlah parameter sedemikian rupa sehingga nilai *chi square statistic* akan turun lebih cepat dibandingkan dengan penurunan *degree of freedom* (df), yaitu dengan memodifikasi model yang dapat dilihat pada gambar 4.15 sebagai berikut :

Gambar 4.15

Path Diagram Setelah Modifikasi SEM



Tabel 4.21

Goodness of Fit Index Setelah Modifikasi SEM

| <i>Goodness of Fit Index</i> | Hasil | <i>Cut Off Value</i> | Evaluasi Model |
|---|----------|----------------------|----------------|
| <i>Absolute Fit Measured</i> | | | |
| Likelihood Chi Square | 2849,650 | Diharapkan Kecil | – |
| Probability | 0,000 | $\geq 0,05$ | Tidak Baik |
| CMIN/DF | 2,361 | $\leq 3,00$ | Baik |
| RMSEA | 0,105 | $\leq 0,05$ | Tidak Baik |
| <i>Incremental Fit Measured</i> | | | |
| TLI | 0,765 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| NFI | 0,684 | $\geq 0,90$ | Tidak Baik |
| <i>Parsimonious Fit Measured</i> | | | |
| PNFI | 0,623 | 0.60-0.90 | Baik |

Tabel 4.22

Result (Default Model) Setelah Modifikasi

| Kesimpulan | Nilai |
|---------------------------|----------|
| <i>Chi-square</i> | 2849,650 |
| <i>Degrees of freedom</i> | 1207 |
| <i>Probability level</i> | 0,000 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, lampiran 4

Dari hasil pengukuran *Goodness of Fit Index* di atas, dapat disimpulkan bahwa besarnya *Absolut Fit Measured* yang diukur dengan *likelihood chi square*, *probability*, dan RMSEA diperoleh nilai yang tidak memenuhi kriteria (*cut off value*) hanya CMIN/DF yang memenuhi kriteria (*cut off value*). Besarnya *Incremental Fit Measured* yang diukur menggunakan TLI dan NFI juga diperoleh nilai yang tidak memenuhi kriteria (*cut off value*) yang diharapkan. Sementara itu, nilai *Parsimonious Fit Measured* yang diukur dengan menggunakan PNFI, nilainya PNFI memenuhi kriteria (*cut off value*).

Dari keterangan tersebut, menunjukkan bahwa secara keseluruhan model dapat dinyatakan tidak fit.

4.6 Pengujian Hipotesis

Seperti dijelaskan pada bab II, hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini terdiri dari 17 hipotesis. Semua hipotesis penelitian dilakukan uji satu sisi sebelah kanan, karena semua hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dihipotesiskan berpengaruh positif. Untuk mengetahui apakah hipotesis didukung oleh data atau tidak, maka nilai probabilitas dari critical ratio (C.R) dibandingkan dengan nilai $\alpha = 5\%$. Apabila *Standardized Koefisien* parameter bernilai positif dan nilai probabilitas kurang dari $\alpha = 5\%$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung oleh data (terbukti secara signifikan).

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program AMOS versi 6.0, diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.23

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|------------|----------|------|-------|-------|--------|
| PM <--- PI | ,318 | ,061 | 5,175 | 0,000 | par_36 |
| PK <--- PM | ,555 | ,085 | 6,517 | 0,000 | par_34 |
| PK <--- PI | ,195 | ,054 | 3,629 | 0,000 | par_35 |
| PS <--- PM | ,768 | ,081 | 9,432 | 0,000 | par_37 |
| JA <--- PM | ,715 | ,081 | 8,804 | 0,000 | par_38 |
| KF <--- PM | ,390 | ,089 | 4,402 | 0,000 | par_39 |
| KA <--- PM | ,558 | ,084 | 6,676 | 0,000 | par_40 |
| KS <--- PM | ,567 | ,074 | 7,684 | 0,000 | par_41 |
| KB <--- PM | ,705 | ,108 | 6,527 | 0,000 | par_42 |
| KT <--- PM | ,439 | ,114 | 3,863 | 0,000 | par_43 |
| KC <--- PM | ,356 | ,125 | 2,846 | 0,004 | par_44 |
| PL <--- PK | ,646 | ,110 | 5,886 | 0,000 | par_45 |
| KC <--- PK | ,567 | ,131 | 4,334 | 0,000 | par_46 |

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|------------|----------|------|-------|-------|--------|
| KT <--- PK | ,276 | ,112 | 2,460 | 0,014 | par_47 |
| KB <--- PK | ,082 | ,101 | ,819 | 0,413 | par_48 |
| KM <--- PK | ,718 | ,096 | 7,499 | 0,000 | par_49 |
| KF <--- PK | ,463 | ,093 | 4,982 | 0,000 | par_50 |

Sumber : Data Diolah, 2007, Lampiran 5

Tabel 4.24

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate |
|------------|----------|
| PM <--- PI | ,480 |
| PK <--- PM | ,558 |
| PK <--- PI | ,297 |
| PS <--- PM | ,778 |
| JA <--- PM | ,702 |
| KF <--- PM | ,403 |
| KA <--- PM | ,641 |
| KS <--- PM | ,617 |
| KB <--- PM | ,680 |
| KT <--- PM | ,445 |
| KC <--- PM | ,287 |
| PL <--- PK | ,610 |
| KC <--- PK | ,454 |
| KT <--- PK | ,279 |
| KB <--- PK | ,079 |
| KM <--- PK | ,647 |
| KF <--- PK | ,477 |

Sumber : Data Diolah, 2007, Lampiran 5

4.6.1 Pengujian H₁

H₁ : Persepsi manfaat mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H₀₁ : Persepsi manfaat tidak mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H_{A1} : Persepsi manfaat mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 1 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,480. Artinya hubungan antara variabel persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang merepresentasikan hubungan positif persepsi manfaat dengan penggunaan internet banking, terdukung. Artinya semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan internet banking, maka nasabah semakin terdorong untuk menggunakan (mengadopsi) teknologi internet banking, begitu juga sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

4.6.2 Pengujian H₂

H₂ : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H₀₂ : Persepsi kemudahan penggunaan tidak mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

H_{A2} : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 2 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan internet banking diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,297. Artinya bahwa hubungan antara variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan internet banking adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang merepresentasikan hubungan positif persepsi kemudahan penggunaan dengan penggunaan internet banking, terdukung. Artinya semakin mudah penggunaan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan internet banking, maka nasabah semakin terdorong untuk menggunakan (mengadopsi) teknologi internet banking, begitu juga sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

4.6.3 Pengujian H₃

H₃ : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H₀₃ : Persepsi kemudahan penggunaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A3} : Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 3 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H₀ ditolak). Hasil estimasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,558. Artinya bahwa hubungan antara variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang merepresentasikan hubungan positif persepsi kemudahan penggunaan dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin mudah penggunaan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan internet banking, maka nasabah semakin terdorong untuk mendapatkan manfaat yang lebih atas penggunaan (adopsi) teknologi internet banking, begitu juga sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

4.6.4 Pengujian H₄

H₄ : Personalisasi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H₀₄ : Personalisasi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A4} : Personalisasi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 4 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H₀ ditolak). Hasil estimasi pengaruh personalisasi terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,778. Artinya bahwa hubungan antara variabel personalisasi terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 yang merepresentasikan hubungan positif personalisasi dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat personalisasi maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa personalisasi berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

4.6.5 Pengujian H₅

H₅ : Jasa aliansi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H₀₅ : Jasa aliansi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A5} : Jasa aliansi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 5 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh jasa aliansi terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,702. Artinya bahwa hubungan antara variabel jasa aliansi terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 yang merepresentasikan hubungan positif jasa aliansi dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin banyak jasa aliansi yang ada dalam sistem internet banking maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa jasa aliansi berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

4.6.6 Pengujian H_6

H_6 : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H_{06} : Kefamiliaran tugas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A6} : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 6 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan

pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh kefamiliaran tugas terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,803. Artinya bahwa hubungan antara variabel kefamiliaran tugas terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 yang merepresentasikan hubungan positif kefamiliaran tugas dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin familiar tugas-tugas yang ada dalam sistem internet banking maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa kefamiliaran tugas berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

4.6.7 Pengujian H_7

H_7 : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan

H_{07} : Kefamiliaran tugas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A7} : Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 7 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh kefamiliaran tugas terhadap persepsi kemudahan penggunaan diperoleh koefisien

jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,477. Artinya bahwa hubungan antara variabel kefamiliaran tugas terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 yang merepresentasikan hubungan positif kefamiliaran tugas dengan persepsi kemudahan penggunaan, terdukung. Artinya semakin familiar tugas-tugas yang ada dalam sistem internet banking, maka nasabah semakin mudah dalam menggunakan internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini tidak mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa kefamiliaran tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

4.6.8 Pengujian H₈

H₈ : Kemampuan mengakses mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H₀₈ : Kemampuan mengakses tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A8} : Kemampuan mengakses mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 8 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh kemampuan mengakses terhadap persepsi kemudahan penggunaan diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,647. Artinya bahwa

hubungan antara variabel kemampuan mengakses terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 8 yang merepresentasikan hubungan positif kemampuan mengakses dengan persepsi kemudahan penggunaan, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat kemampuan mengakses maka nasabah semakin mudah dalam menggunakan internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Chau dan Lai (2003) yang membuktikan bahwa kemampuan mengakses berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

4.6.9 Pengujian H₉

H₉ : Kualitas argumen mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H₀₉ : Kualitas argumen tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A9} : Kualitas argumen mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 9 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H₀ ditolak). Hasil estimasi pengaruh kualitas argumen terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,641. Artinya bahwa hubungan antara variabel kualitas argumen terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 9 yang merepresentasikan hubungan positif kualitas argumen dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas argumen maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Bhattacharjee dan Sanford (2006) yang menyatakan bahwa kualitas argumen berhubungan signifikan terhadap persepsi manfaat.

4.6.10 Pengujian H_{10}

H_{10} : Kredibilitas sumber mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H_{010} : Kredibilitas sumber tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A10} : Kredibilitas sumber mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 10 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh kredibilitas sumber terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,617. Artinya bahwa hubungan antara variabel kredibilitas sumber terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 10 yang merepresentasikan hubungan positif kredibilitas sumber dengan persepsi

manfaat, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat kredibilitas sumber maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking begitu pun sebaliknya.. Hasil ini mendukung penelitian Bhattacharjee dan Sanford (2006) yang membuktikan bahwa kredibilitas sumber berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat.

4.6.11 Pengujian H_{11}

H_{11} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H_{011} : Kompatibilitas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A11} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 11 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,680. Artinya bahwa hubungan antara variabel kompatibilitas terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 11 yang merepresentasikan hubungan positif variabel kompatibilitas dengan persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat kompatibilitas (kesesuaian) proses bisnis atau pekerjaan nasabah dengan teknologi internet banking maka nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu

pun sebaliknya. Hasil ini mendukung penelitian Calantone, Griffith, dan Yalcinkaya (2006) yang membuktikan bahwa kompatibilitas mempunyai pengaruh penting dalam pengadopsian teknologi.

4.6.12 Pengujian H₁₂

H₁₂ : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan

H₀₁₂ : Kompatibilitas tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A12} : Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 12 tidak terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,413. Dengan kata lain nilai probabilitas (P) > 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a ditolak, H_o diterima). Hasil estimasi pengaruh kompatibilitas terhadap persepsi kemudahan penggunaan diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,079. Artinya bahwa hubungan antara variabel kompatibilitas terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 12 berhasil ditolak. Hal ini berarti tingkat kesesuaian (*compatible*) internet banking dengan pekerjaan atau proses bisnis nasabah belum mempengaruhi persepsi kemudahan nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil ini tidak mendukung penelitian Calantone,

Griffith, dan Yalcinkaya (2006) yang membuktikan bahwa kompabilitas mempunyai pengaruh penting dalam pengadopsian teknologi.

4.6.13 Pengujian H_{13}

H_{13} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H_{013} : Keinovatifan teknologi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A13} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 13 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh keinovatifan teknologi terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,445. Artinya bahwa hubungan antara variabel keinovatifan teknologi terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 13 yang merepresentasikan hubungan positif keinovatifan teknologi dengan persepsi manfaat, terdukung (Calantone, Griffith, dan Yalcinkaya, 2006). Artinya semakin nasabah mengikuti perkembangan teknologi internet banking, nasabah semakin merasakan manfaat dari pengadopsian internet banking, begitu pun sebaliknya.

4.6.14 Pengujian H_{14}

H_{14} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan

H_{014} : Keinovatifan teknologi tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A14} : Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 14 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,014 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan internet banking diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,279. Artinya bahwa hubungan antara variabel keinovatifan teknologi terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 14 yang merepresentasikan hubungan positif keinovatifan teknologi dengan persepsi kemudahan penggunaan, terdukung (Calantone, Griffith, dan Yalcinkaya, 2006). Artinya semakin nasabah mengikuti perkembangan teknologi internet banking maka nasabah semakin mudah dalam menggunakan internet banking, begitu pun sebaliknya.

4.6.15 Pengujian H_{15}

H_{15} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat

H_{015} : Kepercayaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

H_{A15} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 15 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,004 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_0 ditolak). Hasil estimasi pengaruh kepercayaan terhadap persepsi manfaat diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,287. Artinya bahwa hubungan antara variabel kepercayaan terhadap persepsi manfaat adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 15 yang merepresentasikan hubungan positif kepercayaan terhadap persepsi manfaat, terdukung. Artinya semakin nasabah percaya terhadap sistem internet banking maka nasabah semakin mendapat manfaat atas keikutsertaannya dalam penggunaan layanan internet banking, begitu pun sebaliknya.

4.6.16 Pengujian H_{16}

H_{16} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan

H_{016} : Kepercayaan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A16} : Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 16 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh kepercayaan terhadap persepsi kemudahan penggunaan diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,454. Artinya bahwa hubungan antara variabel kepercayaan terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 16 yang merepresentasikan hubungan positif kepercayaan dengan persepsi kemudahan penggunaan, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem maka nasabah semakin mudah dalam menggunakan internet banking, begitu pun sebaliknya.

4.6.17 Pengujian H_{17}

H_{17} : Pelatihan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan

H_{017} : Pelatihan tidak mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

H_{A17} : Pelatihan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Uji signifikansi terhadap hipotesis 17 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H_a diterima, H_o ditolak). Hasil estimasi pengaruh

pelatihan terhadap persepsi kemudahan penggunaan diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,610. Artinya bahwa hubungan antara variabel kepercayaan terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 17 yang merepresentasikan hubungan positif pelatihan dengan persepsi kemudahan penggunaan, terdukung. Artinya semakin tinggi tingkat pelatihan bank kepada nasabah atas penggunaan internet banking maka nasabah semakin mudah dalam menggunakan internet banking, begitu pun sebaliknya .

Tabel 4.24 di bawah ini adalah kesimpulan dari 17 pengujian hipotesis.

Tabel 4.24
Hasil Pengujian Hipotesa

| Hipotesis | Keterangan |
|---|------------|
| H1: Persepsi manfaat mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking | Terbukti |
| H2: Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan penggunaan internet banking | Terbukti |
| H3: Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H4: Personalisasi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H5: Jasa aliansi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H6: Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H7: Kefamiliaran tugas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Terbukti |
| H8: Kemampuaksesan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Terbukti |
| H9: Kualitas argumen mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H10: Kredibilitas sumber mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H11: Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan | Terbukti |

| | |
|---|----------------|
| persepsi manfaat | |
| H12: Kompatibilitas mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Tidak Terbukti |
| H13: Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H14: Keinovatifan teknologi mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Terbukti |
| H15: Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi manfaat | Terbukti |
| H16: Kepercayaan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Terbukti |
| H17 : Pelatihan mempunyai hubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan | Terbukti |



BAB V

PENUTUP

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

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan terhadap 124 responden yang merupakan nasabah bank pengguna fasilitas internet banking di kota Jakarta. Dalam penelitian ini terdapat 17 hipotesis yang diuji dengan menggunakan program AMOS versi 6.0. Dari ketujuh belas hipotesis tersebut, terdapat satu hipotesis yang tidak terbukti yaitu hipotesis 12. Sedangkan enam belas hipotesis lainnya terbukti dan terdukung oleh data.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan internet banking pada nasabah dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap manfaat yang diperoleh saat menggunakan internet banking.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa persepsi manfaat dipengaruhi oleh delapan faktor, yaitu personalisasi, jasa aliansi, kefamiliaran tugas, kualitas argumen, kompatibilitas, kredibilitas sumber, keinovatifan teknologi, dan kepercayaan. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu kefamiliaran tugas, kemampuan mengakses, keinovatifan teknologi, pelatihan, dan kepercayaan.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini mendukung penelitian Davis sebelumnya yang membuktikan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi pengadopsian teknologi dalam hal ini adalah internet banking di Indonesia. Sehingga, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan bagi pihak perbankan dapat dijadikan sumber utama bagi pihak bank yang mengimplementasikan teknologi internet banking- menjadi layanan teknologi yang mudah diterima oleh nasabah di Indonesia. Misalnya persepsi manfaat dengan menambah fitur layanan internet banking terkini. Persepsi kemudahan penggunaan dengan menggunakan istilah-istilah bahasa yang mudah dalam sistem agar mudah dipahami nasabah dan fasilitas *log in* yang sederhana tanpa menghilangkan aspek keamanan sistem bagi nasabahnya.

Sementara itu, aspek kompatibilitas yang dalam penelitian ini tidak terbukti secara signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan, diharapkan bagi pihak bank yang mengimplementasikan layanan internet banking agar menemukan cara yang tepat dalam menyesuaikan sistem internet banking bank dengan proses bisnis nasabah. Misalnya dengan memberikan pendekatan persuasif seperti kemudahan persyaratan registrasi layanan internet banking kepada calon nasabah internet banking, sehingga tercipta kompatibilitas (kesesuaian) layanan internet banking dengan proses bisnis calon nasabah internet banking tersebut.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang ingin dicapai, antara lain:

- 1) Penelitian ini memiliki jumlah sampel 124 responden yang sedikit dan terbatas untuk populasi pengguna internet banking di kota Jakarta. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel.
- 2) Penelitian ini menggunakan data primer. Sehingga olahan dan analisis data berdasarkan pada persepsi jawaban responden melalui kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *interval* berupa *rating*, skala ini bukan menunjukkan ukuran yang sesungguhnya.
- 3) Nilai *Goodness of Fit Index* (GFI) untuk mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya dengan prediksi dari model yang diajukan (*proposed model*) tidak baik, menyebabkan kelemahan dalam penelitian ini sehingga model yang dianalisis belum memenuhi kriteria yang baik.
- 4) Dari hasil analisis *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) konstruk Keinovatifan Teknologi 1 (KT1), Pelatihan 1 (PL1), dan Pelatihan 2 (PL2), dinyatakan tidak valid.

Dari beberapa keterbatasan yang dikemukakan di atas, diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan tersebut.

REFERENSI

- Adams, D.A., R.R. Nelson, P. A. Todd, "Perceives Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication", *MIS Quarterly*, 16 (2), pp. 227-247, 1992
- Ajzen, M. Fishbein, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1980
- Ajzen, I., *The theory of planned behavior*, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 197–211, 1991
- Al Sukkar dan Hasan, "Toward a Model for the Acceptance of internet Banking in Developing Countries", *Information Technology for Development*, Vol. 11 (4), pp.381-398, 2005
- Angst, C. M., dan Ritu Agarwal, "Overcoming Personal Barriers to Adoption When Technology Enables Information to be Available to Others", <http://ssrn.com/abstract=922075>
- Bhattacharjee, A., dan Clive Sanford, "Influence Processes for Information Technology Acceptance: an Elaboration model", *MIS Quarterly*, 30 (4), pp. 805-82, 2006
- Budi Hermana, *Model Penerimaan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Meta Analysis*, <http://serpong7.batan.go.id/eII/Rab-RIII-SO-3.pdf>. 2005
- Budiw, "Strateginya Harus Multichanel (online), November 2005, <http://members.lycos.co.uk/budiw/>
- Calantone, R. J., David A Griffith dan Goksel Yalcinkaya, "An Empirical Examination of a Technology Adoption for the Context of China", *Journal of International Marketing*, 14 (4), pp.1-27, 2006
- Chang, Yoonhee Tina, "Dynamics of Banking Technology Adoption: An Application to Internet Banking," <http://ssrn.com>, 2003
- Chau, P.Y.K. dan P.J.-H. Hu, "Information Technology Acceptance by Individual Professionals: A Model Comparison Approach," *Decision Sciences*, 32 (4), 699–719, 2001
- Chau, P.Y.K dan Vincent S. K. Lai, "An Empirical Investigation of the Determinants of User Acceptance of Internet Banking", *Journal of Organizational Computing and electronic Commerce*, 13 (2), 123–145, 2003

- Chin W Wynne, dan Todd Peter, "On The use Usefullness,ease of use of structural equation Modeling in MIS Research: A note of Caution ". *Management Information System Quarterly*, 21(3) , 1991
- Chung, W dan J. Paynter, "An Evaluation of Internet Banking in New Zealand", Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, 2002
- Davis, F.D., "User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts", *International Journal Mannagement Machine Studies*, 38, 475–487, 1993
- Davis, F.D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13 (5), pp. 319-339, 1989
- Davis, F.D, R.P. Bagozzi, dan PR. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*, 35 (8), pp. 982-1003, 1989
- Fahmi Natigor Nasution, *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Prilaku (Behavioral Aspect)*, USU Digital Library, 2004
- Fisbbein, M, I. Ajzen. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison Wesley. Reading, 1975
- Goh, H.P, *The diffusion of Internet in Singapore*. Academic exercise, Faculty of Business Administration, National University of Singapore, 1995
- Goodhue, D.L. dan Thompson, R.L, "Tasktechnology fit and individual performance". *MIS Quarterly*, 19, pp. 213, 1995
- Holland, J., dan S. M. Backer, "Customer participation in creating site brand loyalty." *Journal of Interactive Marketing*, vol. 15, no. 4, pp. 34–45, 2001
- Hoppe, R., Newman, P., dan Muger, P, "Factors affecting adoption of internet banking in South Africa: a comparative study", University of Cape Town, South Africa, 2001
- Igbaria, M., "An examination of the factors contributing to microcomputer technology acceptance", *Accounting, Management and Information Technologies*, 4 (4), pp.. 205-224, 1994
- Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos Ver. 5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2004
- Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UII, *Pedoman Penulisan Skripsi*, FE UII, 2004

- Karahanna, E., D.W. Straub, dan N.L. Chervany, "Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs," *MIS Quarterly*, 23 (2), 183–203, 1999
- Karem, K., "Adoption of electronic banking: underlying consumer behavior and critical success factors, case of estonia", Tallinn Technical University, 2003
- Kim, K.K., dan N. S. Umanath, "Structure and perceived effectiveness of software development subunits: A task contingency analysis," *Journal of Management Information Systems*, vol. 9, no. 3, pp. 157–181, 1992–1993
- Liao, S., P. S. Yuan, H. Wang, dan A. Chen, "The adoption of virtual banking: An empirical study," *International Journal of Information Management*, 19 (1), pp.. 63–74, 1999
- Maharsi, Sri dan Fenny, "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.8 No.1, Mei 2006, hal 35-51
- Moore, G.C, dan I. Benbasat, "Development of an instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation", *Information Systems Research* 2(3), pp. 192-222, 1991
- Mukherjee, A., Nath,P., "A Model of Trust in Online Relationship Banking", *The International Journal of Banking Marketing Bradford*, 21 (1), 2005
- Mustafa, Zainal, *Pengantar Statistik Deskriptif*, Ekonisia, Yogyakarta, 1998
- Ndubisi, N.O., dan Sinti, Q., "Internet banking adoption intention in Malaysia: the roles of personal and system characteristics", *International Conference in Economics and Finance*, Labuan, May 26-27, pp.89-100, 2005
- Petty, R.E., Wegener, D.T., Fabrigar, L.R., Priester, J.R., dan Cacioppo, J.T. "Conceptual and Methodological Issues in the Elaboration Likelihood Model of Persuasion: A reply to the Michigan State critics," *Communication Theory* (3), pp 336-363, 1993
- Pikkarainen, T., Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto dan Seppo Pahnla, "Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model", *Internet Research*, 14 (3), pp.224-235, 2004
- Podder, B., "Factors Influencing the Adoption and Usage of Internet Banking: A New Zealand Perspective", Thesis, Auckland University of Technology, 2005

- Rubin, I., "Personalizing the Internet," *Banking Strategies*, vol. (Sept/Oct), pp. 6–10, 1998
- Sathye, M., "Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation", *The International Journal of Bank Marketing*, 17 (7), pp. 324, 1999
- Shergill, G. S., Li, B., "Internet Banking-An Empirical Investigation of Customer's Behaviour for Online Banking in New Zealand, Agustus 2005, <http://www.business.massey.ac.nz>
- Stevanus Wisnu Wijaya, *Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, HTML, 2006
- Supardi, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005
- Sussman, S. W., dan Siegel, W. S. "Informational Influence in Organizations: An Integrated Approach to Knowledge Adoption," *Information Systems Research* (14:1), pp. 47-65, 2003
- Tan, M., dan T. S. H. Teo, "Factors influencing the adoption of Internet banking," *Journal of the Association for Information Systems*, vol. 1, no. 5, pp. 1–44, 2000
- Thompson, R.L., C.A. Higgins, dan J.M. Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization", *MIS Quarterly* 15(1), pp. 125-143, 1991
- Tornatzky, L.G., dan K. J Klein, "Innovation characteristics and innovation adoption implementation: a meta-analysis of findings", *IEEE Transaction of Engineering Management*, 29 (1), pp. 28-45, 1982
- Vankatesh, V. Morris et.al. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, Miss Quartely. 2003
- Wang, Y., Y. Wang, H. Lin, dan T. Tang, "Determinants of user acceptance of Internet Banking: an empirical study," *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), pp.501-519, 2003
- Wei, Wen-Chin, "The Causal Relationship between Technology Attributes, Inward Licensing Beliefs and Process Performance among Manufacturing Firms: An Empirical Study", *International Journal of Management*, 23 (4), 2006
- Vankatesh, V. Morris et.al. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, Miss Quartely. 2003

- Vitale, M.R., dan H. R. Johnson, "Creating competitive advantage with interorganizational information systems," *MIS Quarterly*, vol. 22, no. 2, pp. 153–165, 1998
- Wind, J., dan A. Rangaswamy, "Customerization: The next revolution in mass customization," *Journal of Interactive Marketing*, vol. 15, no. 1, pp. 13–32, 2001



| No | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 13 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 68 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 72 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 74 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 75 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

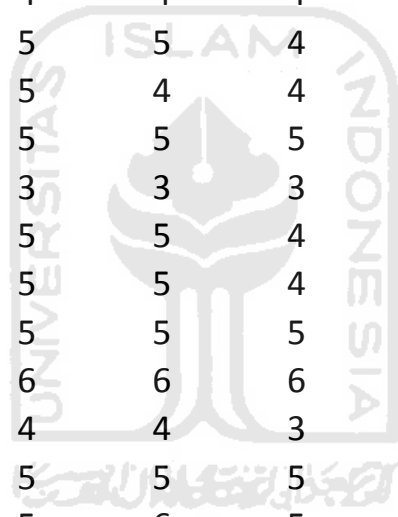
| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 77 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 83 | 1 | 6 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 84 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 86 | 3 | 4 | 5 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 88 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 89 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 90 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 91 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 96 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 99 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 100 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 101 | 2 | 2 | 3 | 1 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 107 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| 108 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| 109 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 110 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 114 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 115 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 3 | 6 |
| 116 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 117 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 118 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 124 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |

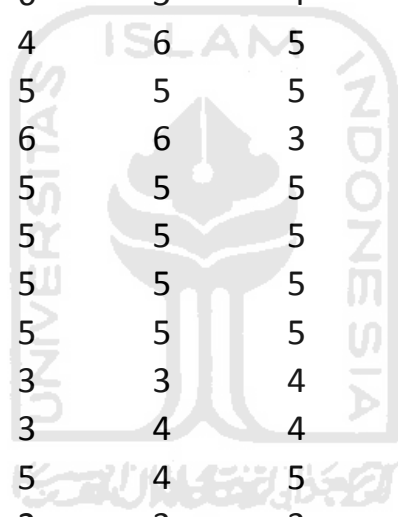


| KP5 | KP6 | KP7 | KP8 | KP9 | KP10 | KP11 | KP12 | KP13 |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 6 | 6 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |

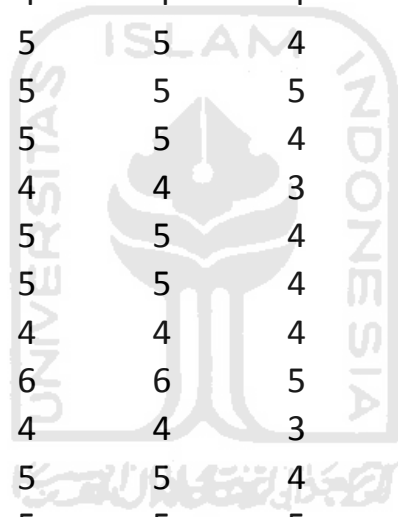


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

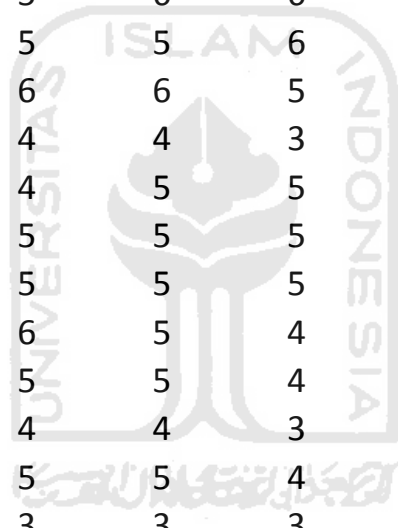


| PM1 | PM2 | PM3 | PM4 | PM5 | PK1 | PK2 | PK3 | PK4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

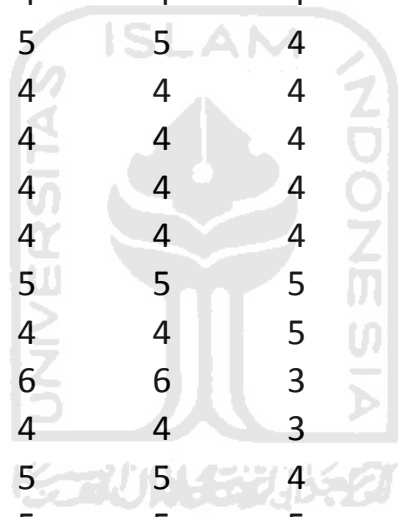


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |

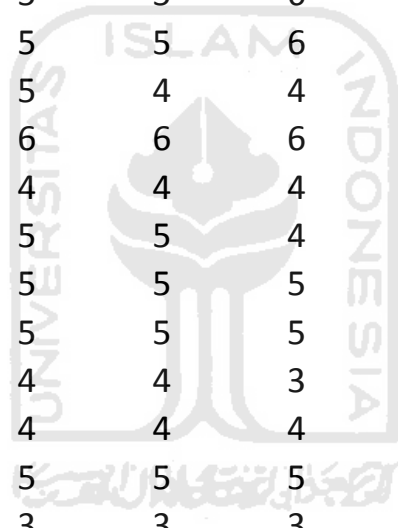


| PK5 | PK6 | PK7 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | JA1 | JA2 | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 6 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

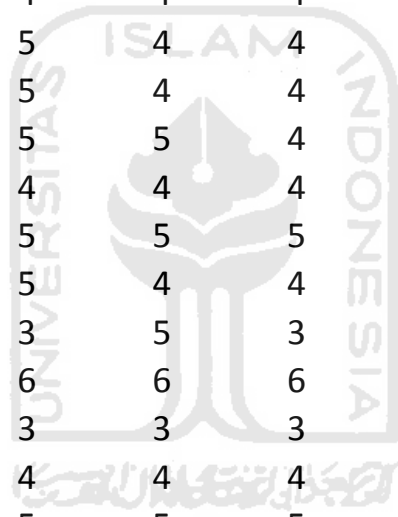


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |

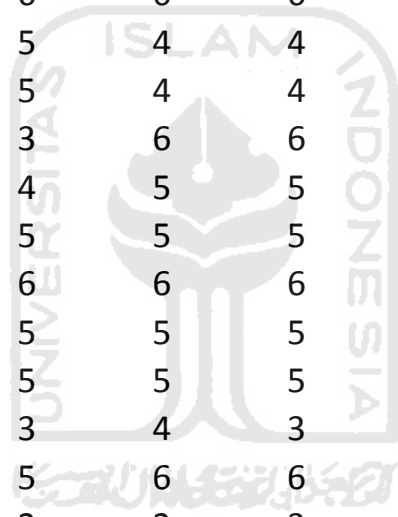


| JA3 | KF1 | KF2 | KF3 | KM1 | KM2 | KM3 | KM4 | KA1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 3 | 4 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |

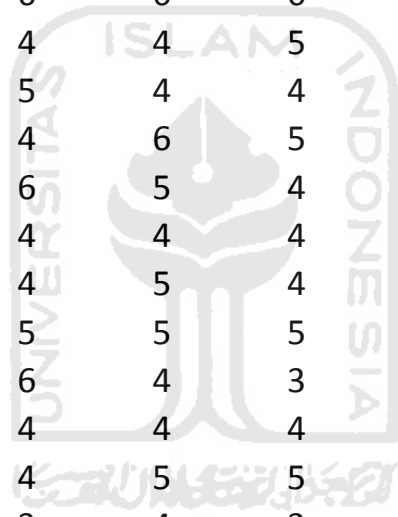


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

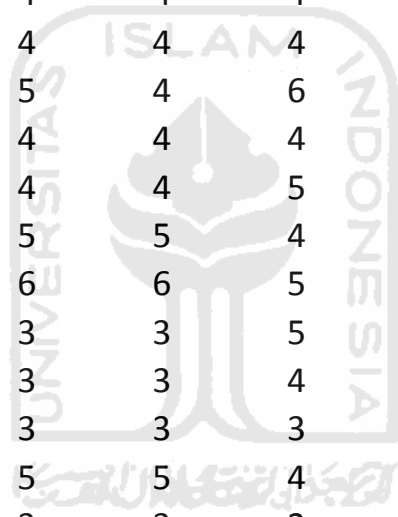


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



| KB3 | KT1 | KT2 | KT3 | KT4 | KC1 | KC2 | KC3 | KC4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 |
| 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |

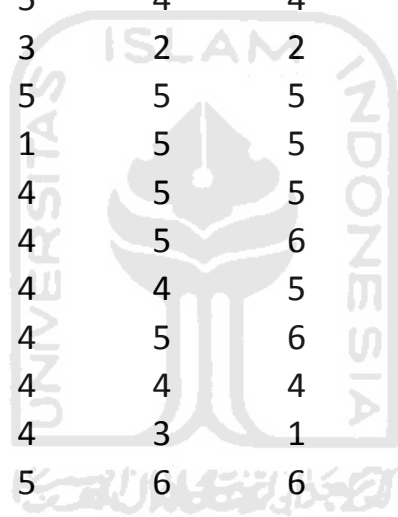


| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 5 | 4 |

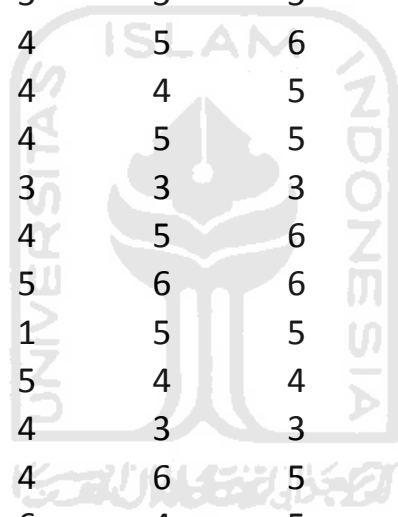


| KC5 | PL1 | PL2 | PL3 | PL4 | PL5 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

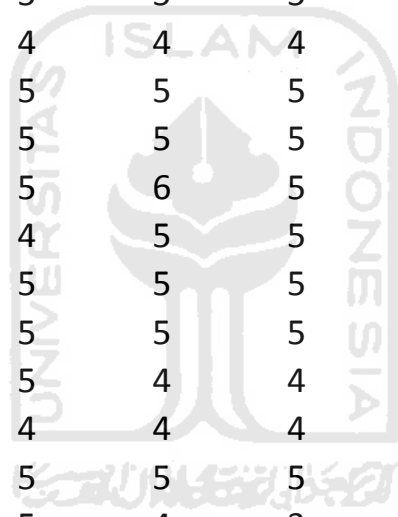
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 |
| 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 6 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 2 | 3 | 5 | 6 | 6 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 3 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 3 | 6 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 |



LAMPIRAN 1
KUESIONER



Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara.

di Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia” yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisisioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, November 2007

Pembimbing

Peneliti

Prof. Dr. H. Hadri Kusuma MBA

Adlin Fathar Siregar

Kuesioner Penelitian

Pernyataan–pernyataan berikut adalah item-item mengenai faktor-faktor pengadopsian layanan Internet Banking. Untuk itu mohon Bapak/Ibu/Saudara memberi tanda *tick mark* (√) atau silang (X) pada angka 1 sampai 6 dari setiap pertanyaan berikut sesuai dengan pengalaman setelah Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Internet Banking.

Karakteristik Responden

Nasabah Bank : (sebutkan)

Usia :Tahun

Jenis Kelamin* : () Laki-laki
() Perempuan

Jenjang Pendidikan*: () SLTA atau lebih rendah
() Diploma (D3)
() Strata1 (S1)
() Strata2 (S2)
() Strata3 (S3)

| Kompatibilitas | <i>Sangat Tidak Setuju</i> <i>Sangat Setuju</i> | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| Internet Banking dapat digunakan dengan sistem yang sedang berjalan pada perusahaan atau pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking sesuai dengan proses bisnis yang sedang perusahaan anda gunakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking cocok dengan lingkungan bisnis anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Keinovatifan Teknologi | <i>Sangat Tidak Setuju</i> <i>Sangat Setuju</i> | | | | | |
| Anda merasa lebih bernilai ketika menggunakan Internet Banking yang lebih maju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda selalu mengadopsi sistem Internet Banking yang paling baru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda selalu menggunakan peralatan Internet Banking yang terkini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda selalu mengadopsi software Internet Banking yang terbaru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kefamiliaran Tugas (Task Familiarity) | <i>Sangat Tidak Setuju</i> <i>Sangat Setuju</i> | | | | | |
| Internet banking memperlihatkan cara yang jelas untuk menyelesaikan layanan perbankan seperti saya bertatap muka langsung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Langkah-langkah layanan Internet banking mudah dimengerti dan diikuti seperti saya datang langsung ke bank | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Saya dapat mempercayai kenyataan praktek penyelesaian layanan perbankan saya harus datang langsung ke bank | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kemampuan Mengakses (Accessibility) | <i>Sangat Tidak Setuju</i> <i>Sangat Setuju</i> | | | | | |

| | | | | | | |
|--|----------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| Anda dapat menggunakan internet banking setiap saat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda dapat menggunakan internet banking dari manapun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Koneksi internet anda cepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Koneksi internet anda bisa dipercaya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Manfaat | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Penggunaan Internet Banking meningkatkan kinerja pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Penggunaan Internet Banking mempercepat pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Penggunaan Internet banking meningkatkan efektifitas pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet banking meningkatkan kualitas pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Penggunaan Internet banking mempermudah pekerjaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kemudahan Penggunaan | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Anda jarang mengalami kebingungan bila menggunakan Internet banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda tidak melakukan kesalahan-kesalahan berkelanjutan ketika menggunakan Internet banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda jarang memerlukan pertolongan bila menggunakan Internet banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda tidak menemukan kesulitan untuk menggunakan Internet banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Belajar mengoperasikan Internet banking mudah bagi anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Adalah mudah bagi anda untuk menjadi mahir bila menggunakan Internet banking. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Secara keseluruhan, menggunakan Internet banking adalah mudah bagi anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kepuasan | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Secara keseluruhan anda puas menggunakan Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking menyediakan informasi persis yang anda perlukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Isi informasi Internet Banking memenuhi kebutuhan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking menyediakan laporan-laporan yang memenuhi kebutuhan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking menyediakan informasi yang cukup | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking adalah akurat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda puas dengan akurasi Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Format keluaran (output) yang disajikan Internet Banking berguna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Informasi yang disajikan Internet Banking jelas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking mudah menggunakannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet Banking berorientasi pengguna (user-friendly) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Dengan Internet Banking, anda mendapatkan informasi tepat waktu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Melalui Internet Banking, bank menyediakan informasi terkini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Kepercayaan | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Anda tidak khawatir memberikan informasi keuangan bila bertransaksi melalui Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Bank memiliki pengendalian cukup untuk melindungi data pribadi dan keuangan anda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda tidak khawatir memberikan informasi personal bila bertransaksi melalui Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | |
|---|----------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| Keamanan uang anda terjamin bila bertransaksi melalui Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Personalisasi | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Internet banking mendorong anda untuk memilih informasi yang disajikan di web site bank sesuai dengan kebutuhan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet banking mendorong anda untuk memilih isi dari informasi di web site bank sesuai dengan kebutuhan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet banking memungkinkan bank untuk mengirimkan pesan pribadi kepada anda (misalnya, via e-mail) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Internet banking memungkinkan bank untuk menawarkan produk atau jasa kepada anda setelah mempelajari perilaku dan pilihan perbankan nasabah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Jasa Aliansi | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| Melalui penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan semua pelayanan yang nasabah butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Melalui penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan jasa yang terintegrasi kepada nasabah, yang mana secara tradisional disediakan oleh unit atau organisasi yang terpisah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Melalui penggabungan sistem dengan pihak lain via internet, bank dapat menyediakan perluasan pelayanan kepada nasabah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Kualitas Argumen

| | | | | | | |
|---|----------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| Menurut Saudara informasi yang tersedia melalui layanan Internet Banking sangat: | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| - Informatif (<i>Informative</i>) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Berdaya nilai (<i>Valuable</i>) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Membantu (<i>Helpful</i>) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Membujuk (<i>persuasive</i>) saya untuk bertransaksi lagi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Kredibilitas Sumber

| | | | | | | |
|---|----------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| Menurut saudara, karakteristik orang, pihak atau konsultan yang mendorong saudara untuk menggunakan Internet Banking adalah: | <i>Sangat Tidak Setuju</i> | | | <i>Sangat Setuju</i> | | |
| - Berpengetahuan luas di bidang Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Bisa dipercaya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Sangat ahli di bidang Internet Banking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| - Sangat meyakinkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Pelatihan

| | | | | | | |
|--|----------------------|---|---|----------------------|---|---|
| Manakah dari kategori berikut mendeskripsikan tingkatan pelatihan (<i>training</i>) yang telah anda dapatkan sehingga cara tersebut mempengaruhi anda menggunakan internet banking: | <i>Sangat rendah</i> | | | <i>Sangat Tinggi</i> | | |
| Pelajaran umum di bangku kuliah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pelatihan yang diberikan oleh pihak independent atau konsultan luar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Pelatihan yang diberikan oleh pihak bank | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Belajar sendiri dengan menggunakan paket tutorial dari bank | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Belajar sendiri dengan menggunakan buku pedoman dari bank | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

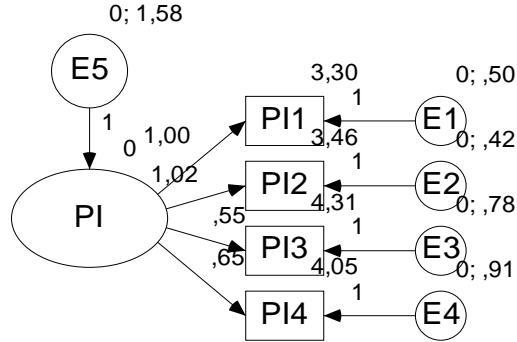
| Penggunaan | <i>Sangat Tidak Intensif</i> | | | | | | <i>Sangat Intensif</i> | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|
| Anda bertransaksi melalui Internet Banking secara intensif (Misal: lebih dari 1 jam per hari). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda sering bertransaksi melalui Internet Banking (Misal: beberapa kali dalam 1 hari). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda menggunakan Internet Banking untuk berbagai transaksi (Misal: pembayaran, penjualan pembelian, dll). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Anda menggunakan layanan Internet Banking yang berbeda-beda untuk menunjang bisnis anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |



LAMPIRAN 2

Output Uji Validitas (CFA)

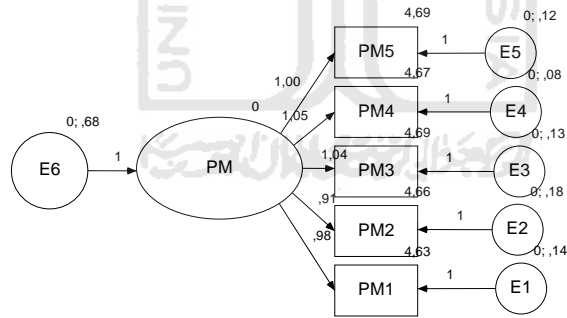
Penggunaan Internet (PI)



Regression Weights : (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PI1 <--- PI | 1,000 | | | | |
| PI2 <--- PI | 1,025 | ,092 | 11,123 | 0,000 | |
| PI3 <--- PI | ,545 | ,075 | 7,266 | 0,000 | |
| PI4 <--- PI | ,648 | ,083 | 7,797 | 0,000 | |

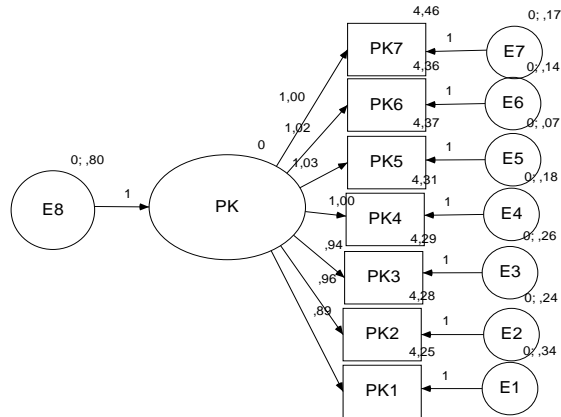
Persepsi Manfaat (PM)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PM5 <--- PM | 1,000 | | | | |
| PM4 <--- PM | 1,053 | ,052 | 20,261 | 0,000 | |
| PM2 <--- PM | ,905 | ,059 | 15,281 | 0,000 | |
| PM1 <--- PM | ,983 | ,057 | 17,324 | 0,000 | |
| PM3 <--- PM | 1,038 | ,057 | 18,255 | 0,000 | |

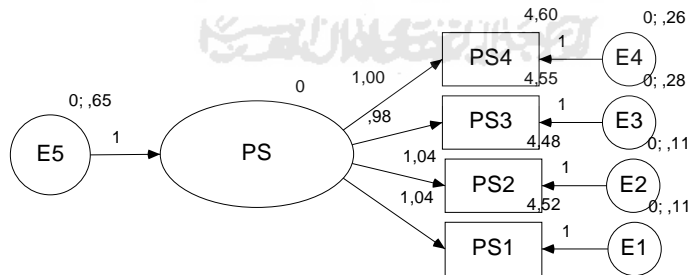
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PK)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PK7 <--- PK | 1,000 | | | | |
| PK6 <--- PK | 1,019 | ,059 | 17,371 | 0,000 | |
| PK5 <--- PK | 1,025 | ,052 | 19,573 | 0,000 | |
| PK3 <--- PK | ,936 | ,066 | 14,099 | 0,000 | |
| PK2 <--- PK | ,962 | ,065 | 14,811 | 0,000 | |
| PK1 <--- PK | ,891 | ,071 | 12,514 | 0,000 | |
| PK4 <--- PK | ,998 | ,061 | 16,408 | 0,000 | |

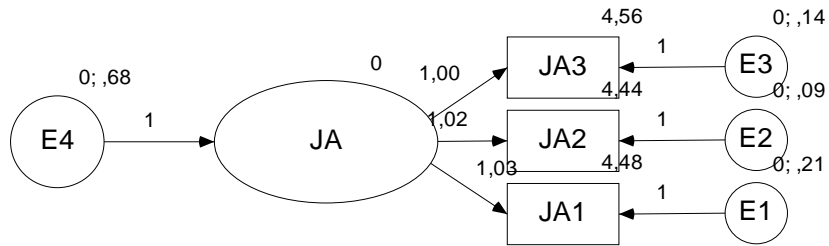
Personalisasi (PS)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PS4 <--- PS | 1,000 | | | | |
| PS3 <--- PS | ,984 | ,085 | 11,617 | 0,000 | |
| PS2 <--- PS | 1,043 | ,074 | 14,154 | 0,000 | |
| PS1 <--- PS | 1,041 | ,074 | 14,102 | 0,000 | |

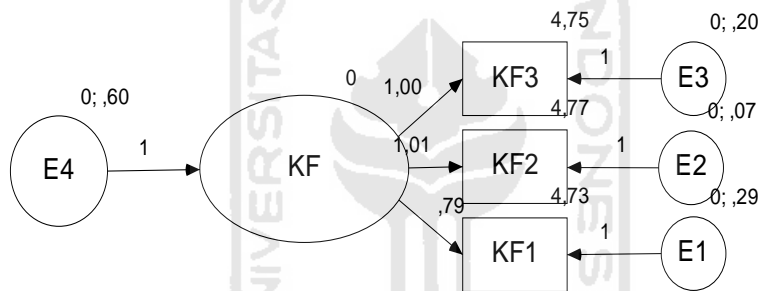
Jasa Aliansi (JA)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| JA3 <--- JA | 1,000 | | | | |
| JA1 <--- JA | 1,033 | ,070 | 14,788 | 0,000 | |
| JA2 <--- JA | 1,024 | ,061 | 16,820 | 0,000 | |

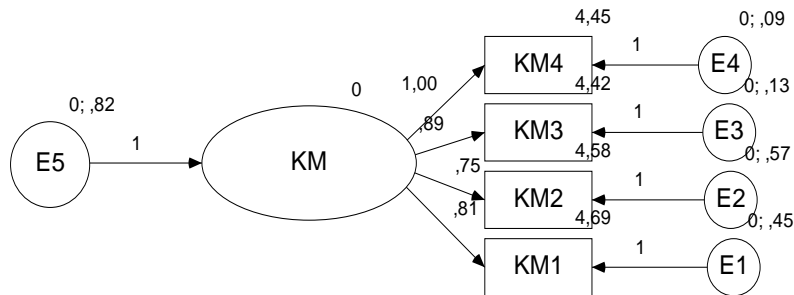
Kefamiliaran Tugas (KF)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KF3 <--- KF | 1,000 | | | | |
| KF1 <--- KF | ,790 | ,080 | 9,878 | 0,000 | |
| KF2 <--- KF | 1,009 | ,082 | 12,273 | 0,000 | |

Kemampuan Mengakses (KM)

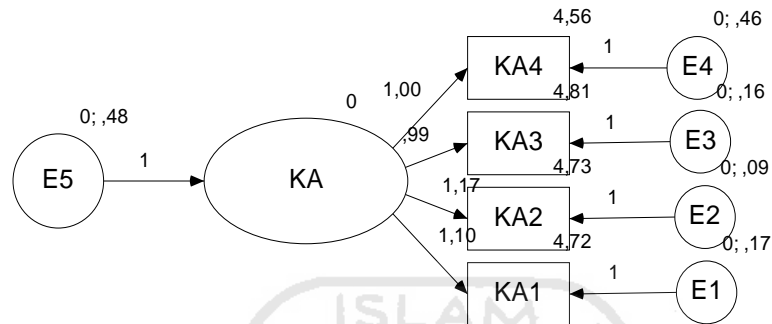


Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|--|----------|------|------|---|-------|
|--|----------|------|------|---|-------|

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KM4 <--- KM | 1,000 | | | | |
| KM3 <--- KM | ,890 | ,054 | 16,454 | 0,000 | |
| KM2 <--- KM | ,750 | ,083 | 9,049 | 0,000 | |
| KM1 <--- KM | ,808 | ,076 | 10,608 | 0,000 | |

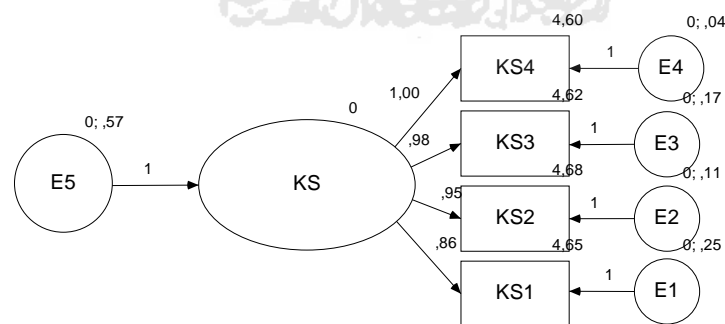
Kualitas Argumen (KA)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KA4 <--- KA | 1,000 | | | | |
| KA3 <--- KA | ,990 | ,106 | 9,331 | 0,000 | |
| KA2 <--- KA | 1,169 | ,116 | 10,051 | 0,000 | |
| KA1 <--- KA | 1,102 | ,115 | 9,548 | 0,000 | |

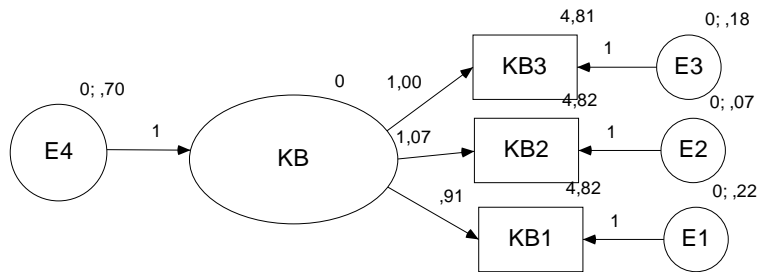
Kredibilitas Sumber (KS)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KS4 <--- KS | 1,000 | | | | |
| KS3 <--- KS | ,980 | ,058 | 16,880 | 0,000 | |
| KS2 <--- KS | ,950 | ,049 | 19,297 | 0,000 | |
| KS1 <--- KS | ,862 | ,066 | 13,013 | 0,000 | |

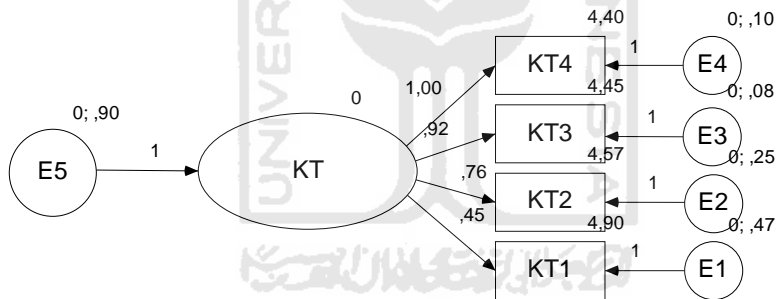
Kompatibilitas (KB)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KB3 <--- KB | 1,000 | | | | |
| KB2 <--- KB | 1,066 | ,066 | 16,067 | 0,000 | |
| KB1 <--- KB | ,915 | ,069 | 13,250 | 0,000 | |

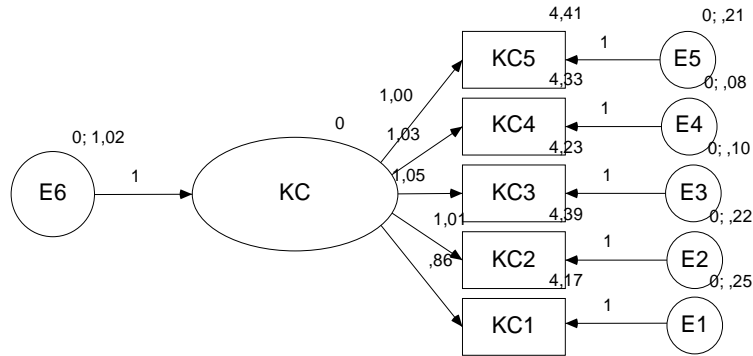
Keinovatifan Teknologi (KT)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KT4 <--- KT | 1,000 | | | | |
| KT3 <--- KT | ,921 | ,045 | 20,431 | 0,000 | |
| KT2 <--- KT | ,761 | ,055 | 13,744 | 0,000 | |
| KT1 <--- KT | ,455 | ,068 | 6,649 | 0,000 | |

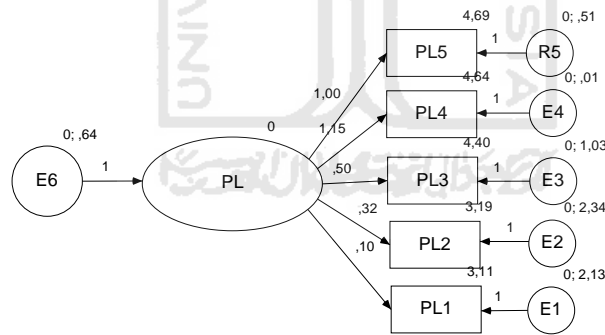
Kepercayaan (KC)



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| KC5 <--- KC | 1,000 | | | | |
| KC4 <--- KC | 1,030 | ,050 | 20,635 | 0,000 | |
| KC3 <--- KC | 1,055 | ,052 | 20,223 | 0,000 | |
| KC2 <--- KC | 1,007 | ,060 | 16,857 | 0,000 | |
| KC1 <--- KC | ,858 | ,057 | 14,940 | 0,000 | |

Pelatihan (PL)



Regression Weights : (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|-------------|----------|------|--------|-------|-------|
| PL5 <--- PL | 1,000 | | | | |
| PL4 <--- PL | 1,154 | ,093 | 12,373 | 0,000 | |
| PL3 <--- PL | ,505 | ,121 | 4,155 | 0,000 | |
| PL2 <--- PL | ,321 | ,175 | 1,839 | 0,066 | |
| PL1 <--- PL | ,103 | ,165 | ,623 | 0,533 | |

LAMPIRAN 3

Output Uji Reliabilitas

Reliability PI

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Exclude d(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

a

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,850 | ,850 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| PI1 | 3,30 | 1,448 | 124 |
| PI2 | 3,46 | 1,451 | 124 |
| PI3 | 4,31 | 1,122 | 124 |
| PI4 | 4,05 | 1,261 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| PI1 | 1,000 | ,793 | ,547 | ,499 |
| PI2 | ,793 | 1,000 | ,485 | ,588 |
| PI3 | ,547 | ,485 | 1,000 | ,610 |
| PI4 | ,499 | ,588 | ,610 | 1,000 |

Reliability PM

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,962 | ,962 | 5 |

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| PM1 | 4,63 | ,897 | 124 |
| PM2 | 4,66 | ,864 | 124 |
| PM3 | 4,69 | ,932 | 124 |
| PM4 | 4,67 | ,917 | 124 |
| PM5 | 4,69 | ,896 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | PM1 | PM2 | PM3 | PM4 | PM5 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| PM1 | 1,000 | ,854 | ,832 | ,848 | ,825 |
| PM2 | ,854 | 1,000 | ,816 | ,802 | ,765 |
| PM3 | ,832 | ,816 | 1,000 | ,877 | ,845 |
| PM4 | ,848 | ,802 | ,877 | 1,000 | ,901 |
| PM5 | ,825 | ,765 | ,845 | ,901 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | PM1 | PM2 | PM3 | PM4 | PM5 |
|-----|------|------|------|------|------|
| PM1 | ,804 | ,662 | ,695 | ,697 | ,663 |
| PM2 | ,662 | ,746 | ,657 | ,635 | ,592 |
| PM3 | ,695 | ,657 | ,868 | ,749 | ,705 |
| PM4 | ,697 | ,635 | ,749 | ,841 | ,741 |
| PM5 | ,663 | ,592 | ,705 | ,741 | ,803 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------------|---|--|------------------------------------|---|
| PM1 | 18,70 | 11,414 | ,897 | ,816 | ,953 |
| PM2 | 18,67 | 11,817 | ,857 | ,768 | ,959 |
| PM3 | 18,65 | 11,174 | ,901 | ,817 | ,952 |
| PM4 | 18,66 | 11,169 | ,921 | ,870 | ,949 |
| PM5 | 18,65 | 11,450 | ,891 | ,832 | ,954 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|---------------|
| 23,33 | 17,654 | 4,202 | 5 |

Reliability PK

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 123 | 99,2 |
| | Exclude d(a) | 1 | ,8 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------|--|---------------|
| ,964 | ,964 | 7 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|-------------------|-----|
| PK1 | 4,24 | ,995 | 123 |
| PK2 | 4,28 | ,994 | 123 |
| PK3 | 4,28 | ,988 | 123 |
| PK4 | 4,30 | ,991 | 123 |

| | | | |
|-----|------|------|-----|
| PK5 | 4,37 | ,960 | 123 |
| PK6 | 4,36 | ,993 | 123 |
| PK7 | 4,46 | ,994 | 123 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | PK1 | PK2 | PK3 | PK4 | PK5 | PK6 | PK7 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PK1 | 1,000 | ,826 | ,663 | ,731 | ,738 | ,724 | ,757 |
| PK2 | ,826 | 1,000 | ,787 | ,780 | ,812 | ,812 | ,751 |
| PK3 | ,663 | ,787 | 1,000 | ,808 | ,814 | ,773 | ,735 |
| PK4 | ,731 | ,780 | ,808 | 1,000 | ,874 | ,806 | ,825 |
| PK5 | ,738 | ,812 | ,814 | ,874 | 1,000 | ,902 | ,880 |
| PK6 | ,724 | ,812 | ,773 | ,806 | ,902 | 1,000 | ,839 |
| PK7 | ,757 | ,751 | ,735 | ,825 | ,880 | ,839 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | PK1 | PK2 | PK3 | PK4 | PK5 | PK6 | PK7 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| PK1 | ,989 | ,817 | ,651 | ,721 | ,705 | ,715 | ,749 |
| PK2 | ,817 | ,989 | ,773 | ,769 | ,775 | ,802 | ,742 |
| PK3 | ,651 | ,773 | ,976 | ,791 | ,772 | ,758 | ,722 |
| PK4 | ,721 | ,769 | ,791 | ,983 | ,832 | ,793 | ,813 |
| PK5 | ,705 | ,775 | ,772 | ,832 | ,922 | ,860 | ,840 |
| PK6 | ,715 | ,802 | ,758 | ,793 | ,860 | ,986 | ,828 |
| PK7 | ,749 | ,742 | ,722 | ,813 | ,840 | ,828 | ,988 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK1 | 26,04 | 29,580 | ,806 | ,734 | ,963 |
| PK2 | 26,01 | 28,943 | ,875 | ,814 | ,958 |
| PK3 | 26,00 | 29,377 | ,834 | ,736 | ,961 |
| PK4 | 25,98 | 28,869 | ,886 | ,808 | ,957 |
| PK5 | 25,92 | 28,797 | ,928 | ,896 | ,954 |
| PK6 | 25,93 | 28,790 | ,893 | ,839 | ,956 |
| PK7 | 25,83 | 28,913 | ,878 | ,815 | ,957 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 30,28 | 39,287 | 6,268 | 7 |

Reliability PS

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,936 | ,937 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| PS1 | 4,52 | ,906 | 124 |
| PS2 | 4,48 | ,906 | 124 |
| PS3 | 4,55 | ,957 | 124 |
| PS4 | 4,60 | ,961 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| PS1 | 1,000 | ,882 | ,749 | ,778 |
| PS2 | ,882 | 1,000 | ,770 | ,763 |
| PS3 | ,749 | ,770 | 1,000 | ,785 |
| PS4 | ,778 | ,763 | ,785 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 |
|-----|------|------|------|------|
| PS1 | ,821 | ,724 | ,650 | ,677 |
| PS2 | ,724 | ,821 | ,667 | ,664 |
| PS3 | ,650 | ,667 | ,916 | ,723 |
| PS4 | ,677 | ,664 | ,723 | ,924 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PS1 | 13,64 | 6,770 | ,870 | ,805 | ,910 |
| PS2 | 13,67 | 6,760 | ,873 | ,807 | ,909 |
| PS3 | 13,60 | 6,696 | ,823 | ,688 | ,925 |
| PS4 | 13,55 | 6,640 | ,833 | ,702 | ,922 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18,15 | 11,692 | 3,419 | 4 |

Reliability JA

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,935 | ,935 | 3 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | JA1 | JA2 | JA3 |
|-----|-------|-------|-------|
| JA1 | 1,000 | ,828 | ,801 |
| JA2 | ,828 | 1,000 | ,856 |
| JA3 | ,801 | ,856 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | JA1 | JA2 | JA3 |
|-----|------|------|------|
| JA1 | ,951 | ,730 | ,713 |
| JA2 | ,730 | ,818 | ,707 |
| JA3 | ,713 | ,707 | ,833 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| JA1 | 9,01 | 3,065 | ,846 | ,718 | ,923 |
| JA2 | 9,04 | 3,210 | ,887 | ,790 | ,888 |
| JA3 | 8,92 | 3,229 | ,866 | ,760 | ,905 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 13,48 | 6,902 | 2,627 | 3 |

Reliability KF

Scale: ALL VARIABLES
Inter-Item Correlation Matrix

| | KF1 | KF2 | KF3 |
|-----|-------|-------|-------|
| KF1 | 1,000 | ,708 | ,646 |
| KF2 | ,708 | 1,000 | ,818 |
| KF3 | ,646 | ,818 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KF1 | KF2 | KF3 |
|-----|------|------|------|
| KF1 | ,672 | ,480 | ,476 |
| KF2 | ,480 | ,685 | ,608 |
| KF3 | ,476 | ,608 | ,807 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|

| | | Deleted | | | Deleted |
|-----|------|---------|------|------|---------|
| KF1 | 9,52 | 2,707 | ,708 | ,514 | ,898 |
| KF2 | 9,48 | 2,430 | ,843 | ,724 | ,783 |
| KF3 | 9,49 | 2,317 | ,792 | ,678 | ,829 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 14,24 | 5,291 | 2,300 | 3 |

Reliability KM

Scale: ALL VARIABLES Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,899 | ,900 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KM1 | 4,69 | ,999 | 124 |
| KM2 | 4,58 | 1,021 | 124 |
| KM3 | 4,42 | ,884 | 124 |
| KM4 | 4,45 | ,957 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | KM1 | KM2 | KM3 | KM4 |
|--|-----|-----|-----|-----|
| | | | | |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| KM1 | 1,000 | ,770 | ,620 | ,694 |
| KM2 | ,770 | 1,000 | ,602 | ,595 |
| KM3 | ,620 | ,602 | 1,000 | ,879 |
| KM4 | ,694 | ,595 | ,879 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | | | | |
|-----|------|-------|------|------|
| | KM1 | KM2 | KM3 | KM4 |
| KM1 | ,998 | ,786 | ,548 | ,664 |
| KM2 | ,786 | 1,042 | ,543 | ,581 |
| KM3 | ,548 | ,543 | ,782 | ,744 |
| KM4 | ,664 | ,581 | ,744 | ,916 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| KM1 | 13,45 | 6,477 | ,785 | ,685 | ,865 |
| KM2 | 13,56 | 6,607 | ,728 | ,623 | ,888 |
| KM3 | 13,72 | 7,017 | ,783 | ,786 | ,868 |
| KM4 | 13,69 | 6,575 | ,810 | ,811 | ,856 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18,14 | 11,469 | 3,387 | 4 |

Reliability KA

Scale: ALL VARIABLES Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| | | |
|------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,909 | ,913 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KA1 | 4,72 | ,870 | 124 |
| KA2 | 4,73 | ,868 | 124 |
| KA3 | 4,81 | ,800 | 124 |
| KA4 | 4,56 | ,973 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | KA1 | KA2 | KA3 | KA4 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| KA1 | 1,000 | ,844 | ,730 | ,612 |
| KA2 | ,844 | 1,000 | ,804 | ,637 |
| KA3 | ,730 | ,804 | 1,000 | ,720 |
| KA4 | ,612 | ,637 | ,720 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KA1 | KA2 | KA3 | KA4 |
|-----|------|------|------|------|
| KA1 | ,757 | ,637 | ,508 | ,518 |
| KA2 | ,637 | ,753 | ,558 | ,538 |
| KA3 | ,508 | ,558 | ,640 | ,561 |
| KA4 | ,518 | ,538 | ,561 | ,947 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| KA1 | 14,10 | 5,656 | ,804 | ,724 | ,879 |
| KA2 | 14,10 | 5,519 | ,850 | ,788 | ,863 |
| KA3 | 14,01 | 5,845 | ,841 | ,722 | ,869 |
| KA4 | 14,26 | 5,559 | ,705 | ,535 | ,920 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18,82 | 9,741 | 3,121 | 4 |

Reliability KS
Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Exclude d(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,934 | ,935 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KS1 | 4,65 | ,827 | 124 |
| KS2 | 4,68 | ,792 | 124 |
| KS3 | 4,62 | ,852 | 124 |
| KS4 | 4,60 | ,784 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | KS1 | KS2 | KS3 | KS4 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| KS1 | 1,000 | ,722 | ,689 | ,765 |
| KS2 | ,722 | 1,000 | ,794 | ,880 |
| KS3 | ,689 | ,794 | 1,000 | ,845 |
| KS4 | ,765 | ,880 | ,845 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KS1 | KS2 | KS3 | KS4 |
|-----|------|------|------|------|
| KS1 | ,684 | ,473 | ,485 | ,496 |
| KS2 | ,473 | ,627 | ,535 | ,546 |

| | | | | |
|-----|------|------|------|------|
| KS3 | ,485 | ,535 | ,725 | ,564 |
| KS4 | ,496 | ,546 | ,564 | ,615 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| KS1 | 13,90 | 5,259 | ,767 | ,599 | ,939 |
| KS2 | 13,88 | 5,115 | ,868 | ,787 | ,907 |
| KS3 | 13,94 | 4,955 | ,836 | ,728 | ,917 |
| KS4 | 13,95 | 5,022 | ,914 | ,848 | ,892 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18,56 | 8,850 | 2,975 | 4 |

Reliability KB

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,927 | ,927 | 3 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KB1 | 4,82 | ,902 | 124 |
| KB2 | 4,82 | ,929 | 124 |

| | | | |
|-----|------|------|-----|
| KB3 | 4,81 | ,940 | 124 |
|-----|------|------|-----|

Inter-Item Correlation Matrix

| | KB1 | KB2 | KB3 |
|-----|-------|-------|-------|
| KB1 | 1,000 | ,816 | ,756 |
| KB2 | ,816 | 1,000 | ,856 |
| KB3 | ,756 | ,856 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KB1 | KB2 | KB3 |
|-----|------|------|------|
| KB1 | ,814 | ,684 | ,642 |
| KB2 | ,684 | ,863 | ,747 |
| KB3 | ,642 | ,747 | ,884 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| KB1 | 9,64 | 3,241 | ,816 | ,679 | ,922 |
| KB2 | 9,64 | 2,981 | ,892 | ,799 | ,861 |
| KB3 | 9,65 | 3,044 | ,847 | ,742 | ,899 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 14,46 | 6,706 | 2,590 | 3 |

Reliability KT

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Excluded(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,893 | ,891 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KT1 | 4,90 | ,815 | 124 |
| KT2 | 4,57 | ,885 | 124 |
| KT3 | 4,45 | ,923 | 124 |
| KT4 | 4,40 | 1,003 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | KT1 | KT2 | KT3 | KT4 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| KT1 | 1,000 | ,591 | ,485 | ,490 |
| KT2 | ,591 | 1,000 | ,776 | ,772 |
| KT3 | ,485 | ,776 | 1,000 | ,908 |
| KT4 | ,490 | ,772 | ,908 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KT1 | KT2 | KT3 | KT4 |
|-----|------|------|------|-------|
| KT1 | ,664 | ,426 | ,365 | ,400 |
| KT2 | ,426 | ,783 | ,634 | ,686 |
| KT3 | ,365 | ,634 | ,851 | ,841 |
| KT4 | ,400 | ,686 | ,841 | 1,007 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| KT1 | 13,43 | 6,962 | ,554 | ,352 | ,931 |
| KT2 | 13,75 | 5,734 | ,824 | ,679 | ,840 |
| KT3 | 13,87 | 5,479 | ,852 | ,839 | ,828 |
| KT4 | 13,92 | 5,148 | ,846 | ,837 | ,830 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18,32 | 10,009 | 3,164 | 4 |

Reliability KC
Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Exclude d(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,967 | ,967 | 5 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| KC1 | 4,17 | 1,002 | 124 |
| KC2 | 4,39 | 1,124 | 124 |
| KC3 | 4,23 | 1,112 | 124 |
| KC4 | 4,33 | 1,080 | 124 |
| KC5 | 4,41 | 1,112 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | KC1 | KC2 | KC3 | KC4 | KC5 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| KC1 | 1,000 | ,858 | ,840 | ,812 | ,776 |
| KC2 | ,858 | 1,000 | ,857 | ,865 | ,847 |
| KC3 | ,840 | ,857 | 1,000 | ,937 | ,862 |
| KC4 | ,812 | ,865 | ,937 | 1,000 | ,888 |
| KC5 | ,776 | ,847 | ,862 | ,888 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | KC1 | KC2 | KC3 | KC4 | KC5 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | |

| | | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| KC1 | 1,004 | ,966 | ,936 | ,879 | ,865 |
| KC2 | ,966 | 1,264 | 1,071 | 1,050 | 1,059 |
| KC3 | ,936 | 1,071 | 1,238 | 1,125 | 1,066 |
| KC4 | ,879 | 1,050 | 1,125 | 1,166 | 1,066 |
| KC5 | ,865 | 1,059 | 1,066 | 1,066 | 1,236 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------------|---|--|------------------------------------|---|
| KC1 | 17,36 | 17,778 | ,863 | ,778 | ,966 |
| KC2 | 17,15 | 16,515 | ,908 | ,834 | ,958 |
| KC3 | 17,30 | 16,439 | ,931 | ,897 | ,955 |
| KC4 | 17,20 | 16,666 | ,934 | ,907 | ,954 |
| KC5 | 17,12 | 16,725 | ,892 | ,816 | ,961 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|---------------|
| 21,53 | 26,072 | 5,106 | 5 |

Reliability PL

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 124 | 100,0 |
| | Exclude d(a) | 0 | ,0 |
| | Total | 124 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------|--|---------------|
| ,741 | ,745 | 5 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|-----|
| PL1 | 3,11 | 1,466 | 124 |
| PL2 | 3,19 | 1,558 | 124 |
| PL3 | 4,40 | 1,096 | 124 |
| PL4 | 4,64 | ,931 | 124 |
| PL5 | 4,69 | 1,077 | 124 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | PL1 | PL2 | PL3 | PL4 | PL5 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| PL1 | 1,000 | ,859 | ,472 | ,054 | ,054 |
| PL2 | ,859 | 1,000 | ,479 | ,164 | ,088 |
| PL3 | ,472 | ,479 | 1,000 | ,367 | ,404 |
| PL4 | ,054 | ,164 | ,367 | 1,000 | ,744 |
| PL5 | ,054 | ,088 | ,404 | ,744 | 1,000 |

Inter-Item Covariance Matrix

| | PL1 | PL2 | PL3 | PL4 | PL5 |
|-----|-------|-------|-------|------|-------|
| PL1 | 2,150 | 1,963 | ,759 | ,074 | ,085 |
| PL2 | 1,963 | 2,429 | ,819 | ,239 | ,148 |
| PL3 | ,759 | ,819 | 1,202 | ,375 | ,477 |
| PL4 | ,074 | ,239 | ,375 | ,867 | ,747 |
| PL5 | ,085 | ,148 | ,477 | ,747 | 1,160 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PL1 | 16,91 | 11,268 | ,585 | ,758 | ,664 |
| PL2 | 16,84 | 10,413 | ,630 | ,760 | ,645 |
| PL3 | 15,62 | 13,115 | ,612 | ,384 | ,662 |
| PL4 | 15,39 | 15,442 | ,392 | ,586 | ,734 |
| PL5 | 15,34 | 15,104 | ,348 | ,589 | ,746 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 20,02 | 19,178 | 4,379 | 5 |

LAMPIRAN 4

Output Goodness of Fit Index Sebelum Modifikasi SEM

Model Fit Summary

CMIN

| Model | NPAR | CMIN | DF | P | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|------|------|---------|
| Default model | 179 | 3372,606 | 1360 | ,000 | 2,480 |
| Saturated model | 1539 | ,000 | 0 | | |
| Independence model | 54 | 9608,506 | 1485 | ,000 | 6,470 |

Baseline Comparisons

| Model | NFI Delta1 | RFI rho1 | IFI Delta2 | TLI rho2 | CFI |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model | ,649 | ,617 | ,756 | ,729 | ,752 |
| Saturated model | 1,000 | | 1,000 | | 1,000 |
| Independence model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

Parsimony-Adjusted Measures

| Model | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model | ,916 | ,594 | ,689 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 1,000 | ,000 | ,000 |

NCP

| Model | NCP | LO 90 | HI 90 |
|--------------------|----------|----------|----------|
| Default model | 2012,606 | 1845,654 | 2187,166 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 8123,506 | 7817,071 | 8436,566 |

FMIN

| Model | FMIN | F0 | LO 90 | HI 90 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| Default model | 27,420 | 16,363 | 15,005 | 17,782 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 78,118 | 66,045 | 63,553 | 68,590 |

RMSEA

| Model | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model | ,110 | ,105 | ,114 | ,000 |
| Independence model | ,211 | ,207 | ,215 | ,000 |

AIC

| Model | AIC | BCC | BIC | CAIC |
|--------------------|----------|----------|-----|------|
| Default model | 3730,606 | 4020,165 | | |
| Saturated model | 3078,000 | 5567,559 | | |
| Independence model | 9716,506 | 9803,859 | | |

ECVI

| Model | ECVI | LO 90 | HI 90 | MECVI |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| Default model | 30,330 | 28,973 | 31,749 | 32,684 |
| Saturated model | 25,024 | 25,024 | 25,024 | 45,265 |
| Independence model | 78,996 | 76,505 | 81,541 | 79,706 |

HOELTER

| Model | HOELTER .05 | HOELTER .01 |
|--------------------|----------------|----------------|
| Default model | 53 | 55 |
| Independence model | 21 | 21 |

Output Goodness of Fit Index Setelah Modifikasi SEM

Model Fit Summary

CMIN

| Model | NPAR | CMIN | DF | P | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|------|------|---------|
| Default model | 170 | 2849,650 | 1207 | ,000 | 2,361 |
| Saturated model | 1377 | ,000 | 0 | | |
| Independence model | 51 | 9020,190 | 1326 | ,000 | 6,803 |

Baseline Comparisons

| Model | NFI Delta1 | RFI rho1 | IFI Delta2 | TLI rho2 | CFI |
|-----------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model | ,684 | ,653 | ,790 | ,765 | ,787 |
| Saturated model | 1,000 | | 1,000 | | 1,000 |

| Model | NFI Delta1 | RFI rho1 | IFI Delta2 | TLI rho2 | CFI |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|------|
| Independence model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

Parsimony-Adjusted Measures

| Model | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model | ,910 | ,623 | ,716 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 1,000 | ,000 | ,000 |

NCP

| Model | NCP | LO 90 | HI 90 |
|--------------------|----------|----------|----------|
| Default model | 1642,650 | 1490,517 | 1802,429 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 7694,190 | 7396,767 | 7998,222 |

FMIN

| Model | FMIN | F0 | LO 90 | HI 90 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| Default model | 23,168 | 13,355 | 12,118 | 14,654 |
| Saturated model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Independence model | 73,335 | 62,554 | 60,136 | 65,026 |

RMSEA

| Model | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model | ,105 | ,100 | ,110 | ,000 |
| Independence model | ,217 | ,213 | ,221 | ,000 |

AIC

| Model | AIC | BCC | BIC | CAIC |
|--------------------|----------|----------|-----|------|
| Default model | 3189,650 | 3438,664 | | |
| Saturated model | 2754,000 | 4771,014 | | |
| Independence model | 9122,190 | 9196,895 | | |

LAMPIRAN 5

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate | S.E. | C.R. | P | Label |
|------------|----------|------|-------|-------|--------|
| PM <--- PI | ,318 | ,061 | 5,175 | 0,000 | par_36 |
| PK <--- PM | ,555 | ,085 | 6,517 | 0,000 | par_34 |
| PK <--- PI | ,195 | ,054 | 3,629 | 0,000 | par_35 |
| PS <--- PM | ,768 | ,081 | 9,432 | 0,000 | par_37 |
| JA <--- PM | ,715 | ,081 | 8,804 | 0,000 | par_38 |
| KF <--- PM | ,390 | ,089 | 4,402 | 0,000 | par_39 |
| KA <--- PM | ,558 | ,084 | 6,676 | 0,000 | par_40 |
| KS <--- PM | ,567 | ,074 | 7,684 | 0,000 | par_41 |
| KB <--- PM | ,705 | ,108 | 6,527 | 0,000 | par_42 |
| KT <--- PM | ,439 | ,114 | 3,863 | 0,000 | par_43 |
| KC <--- PM | ,356 | ,125 | 2,846 | 0,004 | par_44 |
| PL <--- PK | ,646 | ,110 | 5,886 | 0,000 | par_45 |
| KC <--- PK | ,567 | ,131 | 4,334 | 0,000 | par_46 |
| KT <--- PK | ,276 | ,112 | 2,460 | 0,014 | par_47 |
| KB <--- PK | ,082 | ,101 | ,819 | 0,413 | par_48 |
| KM <--- PK | ,718 | ,096 | 7,499 | 0,000 | par_49 |
| KF <--- PK | ,463 | ,093 | 4,982 | 0,000 | par_50 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

| | Estimate |
|------------|----------|
| PM <--- PI | ,480 |
| PK <--- PM | ,558 |
| PK <--- PI | ,297 |
| PS <--- PM | ,778 |
| JA <--- PM | ,702 |
| KF <--- PM | ,403 |
| KA <--- PM | ,641 |
| KS <--- PM | ,617 |
| KB <--- PM | ,680 |
| KT <--- PM | ,445 |
| KC <--- PM | ,287 |
| PL <--- PK | ,610 |
| KC <--- PK | ,454 |

| | Estimate |
|------------|----------|
| KT <--- PK | ,279 |
| KB <--- PK | ,079 |
| KM <--- PK | ,647 |
| KF <--- PK | ,477 |

