
Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo)

Mohammad Andika Tobuhu¹, Rizan Machmud², Endi Rahman³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: tobuhuyoko20@gmail.com

Abstract: *This study aims to know the influence of ease and trust on attitudes in using BNI Mobile Banking. The research data are collected through questionnaire where the populations are costumers of Bank BNI Gorontalo Branch who use BNI Mobile Banking whereas the samples are 96 people who have been determined through Lemeshow formula. The sampling applies accidental sampling. This study carries out instrument testing, classical assumption testing, hypothesis testing, and linear regression testing. The finding shows that: 1) Partially, ease has an influence on attitudes in using BNI Mobile Banking. 2) Partially, trust has an influence on attitudes in using BNI Mobile Banking. 3) Simultaneously, ease and trust have an influence on attitudes in using BNI Mobile Banking.*

Keywords: *Ease; Trust; Attitudes In Using Mobile Banking*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan populasi adalah nasabah bank BNI Cabang Gorontalo pengguna Mobile Banking yang diambil sampelnya sebanyak 96 orang dengan rumus penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan uji regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara parsial Kemudahan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking. 2) Secara parsial Kepercayaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking. 3) Sedangkan secara simultan Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking.

Kata Kunci: *Kemudahan; Kepercayaan; Sikap Penggunaan Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi dalam sistem informasi dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas dari informasi yang dihasilkan, sehingga sebuah sistem informasi saat ini tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi khususnya komputer. Informasi menjadi faktor sumber daya yang sangat penting artinya dalam kehidupan dan penghidupan manusia, apalagi informasi tersebut dibutuhkan bukan hanya oleh individu dan berbagai strata dalam masyarakat, akan tetapi juga oleh semua jenis organisasi, termasuk organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi politik, birokrasi pemerintah dan organisasi nirlaba, termasuk juga organisasi keagamaan.

Bank menyediakan layanan m-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui m-banking, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan smartphone. Transaksi m-banking dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai. Bank BNI Kantor Cabang Gorontalo merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan m-banking. Layanan m-banking yang ditawarkan BNI Kantor Cabang Gorontalo inimempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya.

Sikap Pada Layanan Mobile Banking

Sikap terhadap perilaku merupakan perasaan positif dan negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sikap seseorang juga dapat dilihat dari kepercayaan seseorang untuk mau menggunakan sebuah sistem. Dalam menggunakan mobile banking kepercayaan pengguna mobile banking dapat ditunjukkan melalui persepsi kegunaan maupun persepsi kemudahan penggunaan. Suatu perasaan yang positif akan menunjukkan seberapa besar sebuah teknologi sistem informasi tersebut menguntungkan bagi seseorang. Apabila sebuah teknologi sistem informasi dirasa menguntungkan bagi penggunaannya, perasaan positif yang ditimbulkan juga semakin besar. Menurut (Kotler, 2016) sikap yaitu evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai atau tidak disukai seseorang, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan terhadap objek atau ide. Bahwa sikap pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan teknologi dan informasi merupakan faktor utama yang menentukan apakah seseorang menggunakan sistem tersebut.

Persepsi Kemudahan

Menurut (Khadijah 2022) kemudahan penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Jogiyanto menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

Persepsi Kepercayaan

(Lau & Lee, 1999) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu. Kesediaan ini muncul karena adanya pemahaman individu tentang pihak lain yang didasarkan pada masa lalunya, adanya harapan pihak lain akan memberikan sumbangan yang positif (walaupun ada juga kemungkinan pihak lain memberikan sumbangan yang negatif). Kepercayaan sebagai kesediaan untuk membuat dirinya peka kedalam tindakan yang diambil oleh pihak yang dipercaya yang didasarkan pada keyakinan. (Gefen, 2002).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, analisis data, dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan sikap terhadap penggunaan layanan m-banking Nasabah Bank BNI Kantor Cabang Gorontalo.

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan data yang valid dengan menggunakan analisis pearson correlation. Penelitian ini dilakukan pada Bank BNI Kantor Cabang Gorontalo yang berjumlah 96 responden. Berdasarkan hasil pengujian Pearson Correlation menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner Variabel X1 (Kemudahan), X2 (kepercayaan) dan Y (sikap penggunaan Mobile Banking) menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan lebih dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan adalah Valid.

Uji Reliabilitas

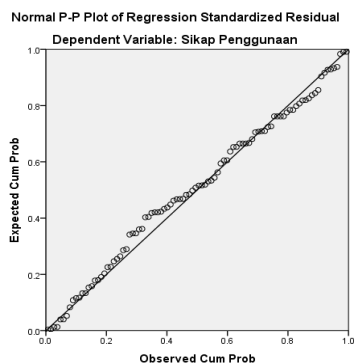
Uji Reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis cronbach alpha dengan cut off 0.6 sehingga jika nilai menunjukkan >0,6 maka kuisioner dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian Alpha's Cronbach diatas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki koofisien cronbach alpha >0,6.

Uji Analisis Statistik Deskriptif

Bedasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel kemudahan (X1) diperoleh persentase skor 85%, Variabel kepercayaan (X2) diperoleh persentase skor 84,8% dan sikap penggunaan mobile banking pada tabel diatas diperoleh dengan presentase skor pada kategori baik dengan angka sebesar 79,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat sikap penggunaan mobile banking pada BNI Cabang Gorontalo sudah baik, sehingga perlu mempertahankan layanan mobile banking yang baik tersebut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar menunjukkan bahwa penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinieritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau independen variabel dalam fungsi linear. Adanya multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai Variant Inflation Factor (VIF) dan Tolerance nya. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas (Mardiatmoko, 2020). Dalam penelitian ini untuk uni multikolinieritas menggunakan SPSS statistic 20.

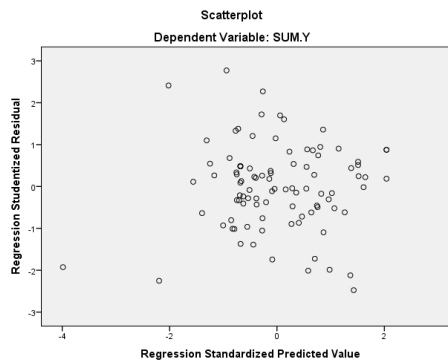
Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Variabel	Tolerance	VIF	Hasil
X1 → Y	Kemudahan	0,498	2.007	Tidak terdapat multikolinieritas
X2 → Y	Kepercayaan	0,498	2.007	Tidak terdapat multikolinieritas

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen berada diatas 0,1 dan VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen didalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Berikut merupakan uji heteroskedastisitas menggunakan aplikasi statistik 20



Berdasarkan gambar dalam pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan tidak ada yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dilihat dari gambar tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Kemudahan dan Kepercayaan) terhadap variabel dependen (Sikap Penggunaan Mobile Banking). Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom t dan nilai t yang terdapat dalam tabel coefficients

Tabel Hasil Uji Parsial

Model	Variabel	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Hasil
X1 → Y	Kemudahan	3,372	1,985	Diterima
X2 → Y	Kepercayaan	3,809	1,985	Diterima

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka hipotesis diterima. Berdasarkan tabel diatas, H1(Kemudahan) diterima dan H2 (Kepercayaan) diterima. Cara mencari t_{tabel} yaitu menggunakan probability 0,05 dan nilai df yang tertera pada tabel uji t (lampiran). Kontribusi variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel Kepercayaan (X2) yaitu terbukti dengan nilai kontribusi sebesar 26,1% sedangkan untuk variabel kemudahan (X1) sebesar 22,6%.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh Kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan Mobile Banking. Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom F dan nilai signifikansi yang terdapat tabel anova. Berikut adalah hasil uji simultan (Uji F).

Tabel Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1079.816	2	539.908	44.225	.000 ^b
	Residual	1135.362	93	12.208		
	Total	2215.178	95			

a. Dependent Variable: SUM.Y
b. Predictors: (Constant), SUM.X2, SUM.X1

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa nilai fhitung (44,225) sedangkan nilai ftabel ada tingkat signifikansi 5% sebesar (3,094). maka dapat disimpulkan bahwa fhitung (44,225) lebih besar dari ftabel (3,094) yang artinya hipotesis diterima. Cara mencari ftabel yaitu menggunakan probability 0,05 dan nilai df yang tertera pada tabel F.

Uji Koefisien Determinasi

Koefesien determinasi digunakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Dalam penelitian ini yang dipakai adalah nilai adjusted R2 merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel bebas didalam persamaan apakah mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak dengan variabel terikatnya (Suranto, 2020). Dalam uji koefisien determinasi menggunakan SPSS 20. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.476	3.49402

a. Predictors: (Constant), SUM.X2, SUM.X1

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi disesuaikan dengan angka atau nilai R square sebesar 0,472. Maka dapat disimpulkan bahwa variasi variabel independen (Kemudahan dan Kepercayaan) dalam menjelaskan variabel independen (sikap penggunaan Mobile Banking) sebesar 0,472 atau 47,2%, sedangkan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh variabel diluar model atau yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji Regresi linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui beberapa variabel X (Kemudahan dan Kepercayaan) terhadap satu variabel Y. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, model regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.447	2.561		1.736	.086
	SUM.X1	.223	.066	.355	3.372	.001
	SUM.X2	.378	.099	.401	3.809	.000

a. Dependent Variable: SUM.Y

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y : 4,447 + 0,223X1 + 0,378X2 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka di interpretasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,447 menunjukkan nilai rata-rata variabel 4,447 sikap penggunaan M-banking dengan ketentuan nilai variabel kemudahan dan kepercayaan bernilai konstant.
2. Nilai koefisien regresi variabel X1 (Kemudahan) sebesar 0,223 atau sebesar 22,3% menunjukkan setiap perubahan variabel kemudahan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan sikap penggunaan Mobile Banking sebesar 22,3%.
3. Nilai koefisien regresi variabel X2 (Kepercayaan) sebesar 0,378 atau 37,8% menunjukkan setiap perubahan variabel Kepercayaan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan sikap penggunaan Mobile Banking sebesar 37,8%.

PEMBAHASAN

Pengaruh kemudahan terhadap sikap penggunaan Mobile Banking

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama bahwa variabel kemudahan (X1) berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking pada BNI Cabang Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,223 atau sebesar 22,3% menunjukkan setiap perubahan variabel kemudahan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan sikap penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Nilai signifikansi nya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,372 > 1,985$), sehingga mengindikasikan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Hasil Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati 2020) yang menemukan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking. Kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan penilaian setiap individu terhadap interaksi dengan sebuah sistem informasi. Kemudahan penggunaan adalah salah satu dari keyakinan berperilaku utama yang mempengaruhi pengguna untuk menerima sebuah teknologi. Dan hal ini sudah termasuk dalam penelitian ini untuk menentukan pengaruh dan minat transaksi menggunakan Mobile Banking pada BNI.

Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan yang keras bagi penggunaannya. Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seorang meyakini bahwa pengguna sistem informasi adalah muda dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa digunakan. Hasil analisis perhitungan uji parsial menunjukan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan mobile banking, dikarenakan semakin besar kemudahan pengguna suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakannya. Sehingga kemudahan dari penggunaan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking dan membuat variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking pada BNI Cabang Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,378 atau sebesar 37,8% menunjukkan setiap perubahan variabel kepercayaan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan sikap penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Nilai signifikansi nya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,809 > 1,985$), sehingga mengindikasikan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Sehingga mengindikasikan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Hasil Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afifah, 2017) yang menemukan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking.

Kepercayaan terhadap Mobile Banking akan mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan Mobile Banking, karena dengan kepercayaan yang tinggi nasabah yakin bahwa pihak perbankan mampu menjalankan penyelenggaraan transaksi, sehingga faktor Kepercayaan secara langsung mempengaruhi minat dalam menggunakan Mobile Banking dalam transaksinya. Jika seorang nasabah percaya dan yakin akan suatu kinerja sistem yang baik, maka nasabah tersebut akan menggunakan dan menganggap Mobile Banking tersebut akan menghasilkan hasil positif bagi para penggunaannya.

Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga bahwa variabel Kemudahan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,225 > 3,094$). Nilai signifikansi kedua variabel tersebut yaitu kemudahan sebesar 0,000 dan variabel Kepercayaan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah dan semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Mobile Banking maka sikap untuk menggunakan Mobile Banking akan semakin meningkat.

Hasil Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afifah, 2017) yang menemukan bahwa Kemudahan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan Mobile Banking. Hal ini dikarenakan semakin besar kemudahan dan kepercayaan penggunaan Mobile Banking maka semakin besar pula seseorang menggunakannya. Kemudahan ataupun kepercayaan penggunaan transaksi dalam layanan Mobile Banking dapat memudahkan nasabah bertransaksi perbankan seperti melakukan transfer sesama bank ataupun ke bank lain, dimana transaksi dapat dilakukan kapan pun, dimana pun dan dapat mempermudah nasabah yang memiliki kesibukan. Dengan layanan mobile banking nasabah dapat melakukan transaksi tanpa perlu ke bank langsung. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan variabel paling berpengaruh adalah variabel Kepercayaan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kemudahan terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini terbukti dan diterima.
2. Terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini terbukti dan diterima.
3. Terdapat pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Sehingga hipotesis ketiga pada penelitian ini terbukti dan diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. 1–182.
- Anderson, E., & Weitz, B. (1989). Determinants of continuity in conventional industrial channel dyads. *Marketing Science*, 8(4), 310–323.
- Gefen, D. (2002). Customer Loyalty in e-Commerce Settings.pdf.crdownload. *Journal of the Association for Information Systems*, 3(1), 27–51. <https://pdfs.semanticscholar.org/00f2/f77fe6480f66c2982010a091e8c76c61b7ff.pdf>
- Khadijah, & Janrosl. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Fintech Menggunakan Tam (Technology Acceptance Model) Di Kota Batam. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 72–83.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (1999). Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal of Market-Focused Management*, 4(4), 341–370. <https://doi.org/10.1023/A:1009886520142>
- Martono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder* (raja G. Persada (ed.)). Rajawali Pers.
- Rahayu, P. P. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta).

Suranto. (2020). Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Pada KPPN Nabire KPPN Jayapura DAN KANWIL DJPB Provinsi Papua. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(2), 1174-1185.