

DAFTAR PUSTAKA

- Chan, Siu-cheung dan Ming-te Lu, 2004, "Understanding Internet Banking Adoption and Use Behaviour: A Hongkong Perspectiv", *Journal of Global Information Management*; 12, 3; *ABI/INFORM Global* pg. 21.
- Chau, P.Y.K dan Vincent S.K.Lai, 2003, "An Empirical Investigation of The Determinants of User Acceptance of Internet Banking", *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 13 (2), 123-145.
- Christiyanti, Marieta dan Henny Medyawati, 2010, "Analysis Technology Acceptance Model (TAM) On Application E-Banking (Empirical Sudy Of Bank Customers In Bekasi)", Universitas Gunadarma.
- Maharsri, Sri, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 1, Mei 2007: 18-28.
- Gozali, Imam, 2011, *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, Imam, 2011, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 19.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Budhi dan Winanti Retno Kawuri, " Analisis Loyalitas Toko Dengan Pendekatan Second Order Factor Dari Structural Equation Model", *Journal of Business Strategy and Execution*.
- HOE, Siu Loon, 2008, "Issues And Procedures In Adopting Structural Equation Modeling Technique", *Journal of Applied Quantitative Methods*, Vol. 3, No. 1.
- Priyatno, Duwi, 2010, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Reid, Michael dan Yair Levy, " Integrating Trust and Computer Self-Efficacy with TAM: An Empirical Assessment of Customers' Acceptance of Banking Information Systems (BIS) in Jamaica", *Journal of Internet Banking and Commerce*, December 2008, vol. 12, no. 3 (<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>).

Safeena, Rahmath, Hema Date, dan Abdullah Kammani, “Internet Banking Adoption in an Emerging Economy: Indian Consumer’s Perspective”, *International Arab Journal of e-Technology*, Vol. 2, No. 1, January 2011

Santoso, Singgih, 2012, *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Wijayanti, Ratih, 2009, “Analysis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Study Empiris Terhadap Nasabah Bank di Depok)”, Jurusan Akuntansi, fakultas Ekonomi – Universitas Gunadarma





LAMPIRAN

**ANGKET IMPLEMENTASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN NASABAH TERHADAP
LAYANAN E-BANKING (DIFUSI E-BANKING)**

PETUNJUK UMUM PENGISIAN KUESIONER

1. Isilah jawaban setiap pernyataan dengan memberi tanda \surd atau (X) pada kolom yang tersedia.
2. Setiap pernyataan hanya dijawab dengan satu tanda cek sesuai pilihan jawaban yang tersedia.
3. Skala menunjukkan seberapa dekat jawaban Anda dengan alternatif jawaban yang tersedia, yaitu sebagai berikut:

I. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia saat ini :
 < 20 tahun 20 – 25 tahun 26 – 30 tahun
 31 – 35 tahun > 36 tahun
4. Pekerjaan : Mahasiswa Wirausaha Pegawai Swasta
 Pegawai Negeri lainnya, (sebutkan)
5. Nasabah bank :

1. Persepsi Manfaat (*Perceived usefulness*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya dapat menyelesaikan transaksi-transaksi perbankan saya lebih cepat menggunakan internet banking | | | | | |
| 2. | Bertransaksi dengan e-banking memudahkan hidup saya | | | | | |
| 3. | Internet Banking meningkatkan efektivitas saya dalam memanfaatkan layanan perbankan | | | | | |
| 4. | Internet banking meningkatkan efisiensi saya dalam memanfaatkan layanan perbankan | | | | | |

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Mempelajari untuk menggunakan internet banking mudah bagi saya | | | | | |
| 2. | Saya merasa mudah untuk menggunakan internet banking untuk menyelesaikan transaksi-transaksi perbankan saya | | | | | |
| 3. | Secara keseluruhan, saya percaya internet banking mudah digunakan | | | | | |

3. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using-ATT*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Dalam pendapat saya, merupakan sebuah keinginan untuk menggunakan internet banking | | | | | |
| 2. | Saya pikir alangkah baiknya bagi saya untuk menggunakan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | internet banking | | | | | |
| 3. | Secara keseluruhan, sikap saya terhadap internet banking adalah positif | | | | | |

4. Minat Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya berniat untuk menggunakan internet banking untuk melakukan transaksi perbankan secara rutin | | | | | |
| 2. | Sebisa mungkin, saya akan menggunakan internet banking secara teratur | | | | | |
| 3. | Saya akan sangat menyarankan orang lain untuk menggunakan internet banking | | | | | |

5. Penggunaan Senyatanya (*Actual System Use*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya sering menggunakan internet banking | | | | | |
| 2. | Saya selalu menggunakan Internet Banking untuk berbagai transaksi (Misal: pembayaran, penjualan pembelian, dll). | | | | | |

6. Personalisasi (*Personalization*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Internet Banking memungkinkan saya untuk menyesuaikan penyajian informasi di situs Web bank menurut kebutuhan pribadi saya | | | | | |
| 2. | Internet Banking memungkinkan saya untuk menyesuaikan isi informasi di situs Web bank sesuai dengan kebutuhan pribadi saya | | | | | |
| 3. | Internet Banking memungkinkan bank untuk menyampaikan pesan pribadi untuk saya (misalnya, melalui <i>e-mail</i>) | | | | | |
| 4. | Internet Banking memungkinkan bank untuk | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | menyesuaikan layanan / produk yang ditawarkan kepada saya setelah mempelajari preferensi dan perilaku perbankan saya | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

7. Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya tidak yakin terhadap aspek keamanan internet banking | | | | | |
| 2. | Orang lain akan mengetahui informasi mengenai transaksi internet banking saya | | | | | |
| 3. | Orang lain dapat mengutakatik informasi mengenai transaksi internet banking saya | | | | | |
| 4. | Kemajuan teknologi dalam keamanan internet menyediakan internet banking yang lebih aman | | | | | |
| 5. | Uang saya akan sangat mudah dicuri jika menggunakan internet banking | | | | | |

8. Screen Design (*Desain Antarmuka*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Tampilan situs web menarik dan unik | | | | | |
| 2. | Susunan atau struktur menu tersusun dengan baik | | | | | |
| 3. | Ukuran huruf dalam tampilan sesuai | | | | | |
| 4. | Tersedianya logo bank, nomor telepon (<i>call center</i>) dan bantuan (<i>help</i>) | | | | | |
| 5. | Simbol-simbol, bahasa, dan menu yang tersedia mudah dimengerti dan digunakan | | | | | |

9. Kemampuan Akses (*Accessibility*)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya dapat menggunakan <i>internet banking</i> setiap saat sepanjang hari | | | | | |
| 2. | Saya dapat menggunakan internet banking dimana saja di dunia | | | | | |

10. Kemampuan Penggunaan Komputer (*Computer Self-Efficacy* atau CSE)

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| 1. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking walaupun jika tidak ada seorang pun di sekitar untuk memberitahu saya apa yang harus dilakukan | | | | | |
| 2. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking bahkan jika saya tidak pernah menggunakan sistem yang mirip seperti itu sebelumnya | | | | | |
| 3. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking bahkan jika saya hanya punya bantuan instruksi online untuk referensi | | | | | |
| 4. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika saya telah melihat orang lain menggunakannya sebelumnya | | | | | |
| 5. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika saya bisa memanggil seseorang untuk membantu jika saya terjebak | | | | | |
| 6. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika seseorang telah membantu saya untuk memulainya | | | | | |
| 7. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika saya memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan transaksi yang sistem sediakan | | | | | |
| 8. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika terdapat bantuan yang sudah terpasang untuk membantu saya | | | | | |
| 9. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika seseorang menunjukkan saya bagaimana untuk menggunakannya pertama kali | | | | | |
| 10. | Saya akan percaya diri dalam menggunakan internet banking jika saya menggunakan sistem serupa sebelumnya untuk melakukan pekerjaan yang sama | | | | | |