



<https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jdbm/index>

ISSN: 2828-2086

ARTICLE INFORMATION

Received November 12th 2022

Accepted December 23th 2022

Published February 9th 2023

DOI:

<https://doi.org/10.32639/jdbm.v2i1.268>

m.v2i1.268



PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BRI MOBILE (BRIMO) PADA NASABAH BRI KEBUMEN

Ika Susilowati¹, Siti Solehatun²

Universitas Putra Bangsa^{1,2}

email: ikasusilowatistiepb@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Populasinya adalah seluruh nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen yang sudah menggunakan BRI mobile (BRImo). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling. Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Kriteria responden dalam penelitian ini usia responden minimal berusia 17 tahun, nasabah Bank BRI di Kabupaten Kebumen dan yang menggunakan aplikasi BRI mobile (BRImo). Jumlah sampel sebanyak 96 responden Penelitian ini menggunakan pengujian validitas dan realibilitas dengan program SPSS 25 for windows (*Statistical Product and Services Solutions*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable *e-service quality* dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dan keamanan BRI mobile (BRImo) masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRImo.

Kata Kunci: *E-Service Quality*; Kepercayaan; Kemudahan; Keputusan Penggunaan; BRI Mobile

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the variables of e-service quality, trust and ease of use have on decisions. Data collection uses primary and secondary data. The population is all BRI bank customers in Kebumen Regency who have used BRI mobile (BRImo). The technique used in sampling is non-probability sampling. Sampling method in this study using purposive sampling method. Respondent criteria in this study are at least 17 years old, BRI Bank customers in Kebumen Regency and those who use the BRI mobile application (BRImo). The number of samples is 96 respondents. This study uses validity and reliability tests with the SPSS 25 for windows (Statistical Product and Services Solutions) program. The results of this study indicate that the e-service quality and convenience variables influence the decision to

use. While trust has no effect on the decision to use. This shows that the trust and security of BRI mobile (BRImo) is still the reason for customers to decide to use BRImo.

Keywords: E-Service Quality; Trust; Convenience; Usage Decision; BRI Mobile

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dimasa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bisnis yang dilakukan secara online, perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi dibidang perbankan yang bisa diakses menggunakan telephone seluler maupun tablet. Perkembangan teknologi yang diberikan oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar (Dewi, 2018) dalam (Ramayani et al., 2020).

Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan system informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya. Sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya (Ismail, 2010:6). Teknologi Informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti Elektronik Banking. Elektronik Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Beberapa layanan Elektronik Banking yang disediakan oleh kebanyakan bank antara lain: ATM (automatic teller machine), mobile banking, sms banking, dan call banking (Dewi, 2018) dalam (Ramayani et al., 2020).

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau General package radio service (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu bank yang menyediakan layanan berbasis mobile banking. Pada tahun 2019, BRI mengeluarkan aplikasi BRImo atau BRI mobile yang merupakan pengembangan dari mobile banking sebelumnya (promo.bri.co.id). BRImo saat ini menghadirkan berbagai layanan yang akan mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo yaitu nasabah dapat melakukan Tarik tunai tanpa menggunakan ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada smartphone penggunaannya. Tarik tunai dapat dilakukan cukup dengan memasukan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi BRImo, lalu masukan password. Setelah itu pengguna akan menerima kode Tarik tunai yang nantinya kode itu akan dimasukan ke dalam mesin ATM BRI terdekat.

Peter dan Olson (1999:162) dalam (Styarini dan Riptiono, 2020), mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai proses pengintegrasian yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Dalam konteks produk jasa kita mengenal dengan keputusan penggunaan, yaitu menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan akan jasa yang mereka tawarkan. Menurut Santos (2003) dalam (Amalia, 2002) dalam konteks internet, kualitas layanan eletronik didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian menyeluruh konsumen terhadap kualitas pengiriman e-service quality di pasar intenet. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amalia Fajrin (2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa e-service quality memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan suatu aplikasi keuangan berbasis teknologi akan meningkatkan keputusan penggunaan konsumen. Keputusan penggunaan selanjutnya juga dipengaruhi oleh factor kepercayaan. Kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan dananya di bank. (Mowen dan Minor dalam Priansa, 2017:116) bahwa kepercayaan sebagai semua pengetahuan

yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling mendasar dan terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih kepuasan nasabahnya (Kim et al,2009). Penelitian Muhammad Bagas Wicaksono, Diana Triwardhani, Heni Nastiti (2021), menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa jika kepercayaan yang ada pada suatu perusahaan jasa menjadi suatu yang sangat penting sehingga akan menimbulkan keinginan untuk menggunakannya terus-menerus.

Selain dari e-service quality dan kepercayaan, kemudahan menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan. Kemudahan merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang (Bayu & Dewa ,2019) dalam (Yuliani dan Rahmi,2019). Dalam menggunakan BRI mobile (BRImo) kemudahan menunjukkan hal yang harus di perhatikan di dalam suatu perusahaan, karna memberikan keputusan penggunaan dalam memenuhi kebutuhannya. Definisi tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Widjana dalam (Yuliani dan Rahmi, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan didefinisikan seseorang tidak butuh usaha yang besar dan sulit saat melakukan usahanya dengan menggunakan teknologi informasi. Jika kemudahan sistem layanan mobile banking memiliki layanan yang mudah dipahami dan digunakan, maka nasabah dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian mobile banking untuk bertransaksi dengan nyaman (Saptawati, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ramayani, Early Kismawadi, Rifyal Dhlawy Chail (2020) juga menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.

BRI berusaha untuk mengetahui apa kebutuhan dan apa yang diinginkan oleh nasabah, bank BRI menghadirkan BRI mobile (BRImo) dan berusaha memberikan kemudahan bagi nasabah saat bertransaksi. Salah satu penentu sukses atau tidaknya suatu produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan biasanya mempertimbangkan hal-hal yaitu pertama, e-service quality yang akan di dapat. Kedua, apakah konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut aman dalam penggunaannya. Ketiga, mempertimbangkan kemudahan produk atau jasa tersebut yang akan didapatkan bila menggunakannya.

METODE

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan data sekunder diperoleh dari artikel jurnal, data dari Top Brand Index pengguna kategori mobile banking. Teknik pengumpulan data dengan wawancara yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yaitu nasabah BRI di Kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen yang sudah menggunakan BRI mobile (BRImo). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling. Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Kriteria responden dalam penelitian ini usia responden minimal berusia 17 tahun, nasabah Bank BRI di Kabupaten Kebumen dan yang menggunakan aplikasi BRI mobile (BRImo). Jumlah populasi diambil menggunakan cara interval taksiran dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Umar,2010:150). Maka dalam hal ini peneliti mengambil sampel sebanyak 96 responden agar dapat memenuhi syarat pengambilan sampel minimal yang cukup mewakili untuk diteliti. Akan tetapi untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak kembali dan kuesioner yang tidak terisi maka peneliti akan membagikan kuesioner ini kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas dan realibilitas dengan program SPSS 25 for windows (Statistical Product and Services Solutions).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil sebanyak 100 sampel responden, yaitu nasabah BRI yang sudah menggunakan BRI mobile (BRImo) di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka deskripsi mengenai demografi responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

Demografi		Jumlah	Presentase
Jenis kelamin	Laki-laki	38	38%
	Perempuan	62	62%
Usia	17-23	60	60%
	24-30	17	17%
	31-36	18	18%
	>37	5	5 %
	Pelajar/Mahasiswa	44	44%
Pekerjaan	PNS	8	8%
	Karyawan Swasta	26	26%
	Wirusaha	15	15%
	Satpam	2	2%
	Ibu Rumah Tangga	1	1%
Pendapatan	Lainnya	4	4%
	≤ Rp 1.000.000	42	42%
	Rp. 1.100.000 - 2.500.000	27	27%
	Rp. 2.600.000 - 3.900.000	14	14%
	≥ Rp 4.000.000	17	17%
Alamat	Adimulyo	5	5%
	Alian	10	10%
	Ambal	2	2%
	Ayah	1	1%
	Buayan	5	5%
	Buluspesantren	4	4%
	Gombong	3	3%
	Karaganyar	6	6%
	Karangsambung	1	1%
	Kebumen	10	10%
	Klirong	1	1%
	Kutowinangun	3	3%
	Kuwarasan	10	10%
	Pejagoan	7	7%
	Petanahan	6	6%
Poncowarno	2	2%	
Prembun	2	2%	
Puring	3	3%	
Rowokele	3	3%	
Sempor	10	10%	
Sruweng	5	5%	
Karanggayam	1	1%	

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
E-service quality	X1.1	0,651	0.196	Valid
	X1.2	0,721	0,196	Valid
	X1.3	0,494	0.196	Valid
	X1.4	0,461	0,196	Valid
	X1.5	0,753	0.196	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,755	0.196	Valid
	X2.2	0,763	0,196	Valid
	X2.3	0,769	0.196	Valid
Kemudahan	X3.1	0,696	0.196	Valid
	X3.2	0,799	0,196	Valid
	X3.3	0,731	0.196	Valid
	X3.4	0,735	0,196	Valid
Keputusan pengguna	Y1	0,686	0.196	Valid
	Y2	0,687	0,196	Valid
	Y3	0,808	0.196	Valid
	Y4	0,727	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan pengujian validitas pada tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel yaitu sebesar 0,196 dengan tingkat signifikansi < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item butir pertanyaan pada variabel *e-service quality*, kepercayaan, kemudahan dan keputusan penggunaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Syarat variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
E-service quality	$\alpha > 0,60$	0,611	Reliabel
Kepercayaan	$\alpha > 0,60$	0,640	Reliabel
Kemudahan	$\alpha > 0,60$	0,712	Reliabel
Keputusan pengguna	$\alpha > 0,60$	0,705	Reliabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Hasil uji reliabilitas pada semua variabel penelitian dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.475	1.190		2.079	.040		
E-Service Quality	.248	.073	.316	3.393	.001	.617	1.622
Kepercayaan	.051	.100	.047	.510	.611	.639	1.565
Kemudahan	.494	.074	.513	6.710	.000	.911	1.098

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 2,475 + 0,248X_1 + 0,051X_2 + 0,494X_3 + e$

Menunjukkan alpha (α) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap keputusan penggunaan yang tidak dipengaruhi oleh variabel *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan.

Koefisien regresi untuk variabel *e-service quality* 0,248 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel *e-service quality*, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,248, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Koefisien regresi untuk variabel kepercayaan 0,051 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel kepercayaan, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,051, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Koefisien regresi untuk variabel kemudahan 0,494 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel kemudahan, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,494, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil analisis pengaruh antar variabel penelitian, dimana dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa pengaruh variabel bebas *e-service quality* dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI mobile (BRIMo) pada nasabah Bank BRI di Kabupaten Kebumen. Akan tetapi pengujian pada variabel kepercayaan menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan. Setelah melakukan analisis penulis membuat implikasi manajerial sebagai berikut:

1. Pengaruh E-Service quality Terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t hitung lebih besar dari t tabel sebesar $(3,393 > 1,984)$ atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 $(0,00 < 0,05)$ maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak. Dari pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H_1) yang mempresentasikan pengaruh *e-service quality* terhadap keputusan penggunaan terbukti. Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI mobile (BRImo) merasa bahwa dimana kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah dapat terlaksana dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia Fajrin (2020) dengan hasil *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan suatu aplikasi keuangan berbasis teknologi akan meningkatkan keputusan penggunaan para konsumen atau nasabah.
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t hitung kurang dari t tabel $(0,510 > 1,984)$ atau signifikansi lebih besar dari 0,05 $(0,611 < 0,05)$. Dari pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI mobile (BRImo) masih belum percaya dengan adanya keamanan yang diberikan BRI mobile (BRImo) dalam transaksi keuangan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Trecia Dayan (2020) dengan hasil kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini rasa percaya dan keamanan BRI mobile (BRImo) masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRImo (BRImo).

3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variable kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t hitung lebih besar dari t tabel sebesar ($6,710 > 1,984$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak. Dari pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H_3) yang mempresentasikan pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan terbukti. Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI mobile (BRImo) merasa bahwa adanya teknologi yang kini semakin canggih, akan membuat para nasabah lebih paham akan kinerja suatu aplikasi. BRI mobile (BRImo) mudah dimengerti dengan adanya fitur-fitur transaksi yang jelas dapat digunakan sesuai kebutuhan, tentunya dengan fitur transaksi yang telah disediakan oleh bank BRI pada BRI mobile (BRImo). Keterampilan para nasabah juga bertambah ketika menggunakan teknologi informasi dimana disini adalah penggunaan BRI mobile (BRImo). Dengan menggunakan BRI mobile (BRImo) maka para pengguna mempelajari suatu layanan atau aplikasi dengan sendirinya, dan itu membuat keterampilan pengguna akan semakin bertambah karena mudah dioperasikan. BRI mobile (BRImo) tidak membuat sulit nasabah ketika menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramayani, Early Kismawadi, Rifyal Dhlawy Chail (2020) dengan hasil kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.
4. Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pengujian Hipotesis keempat dilakukan untuk mengetahui pengaruh e- service quality, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan perhitungan uji F diperoleh hasil F hitung adalah $30,491 > F$ tabel sebesar 2,70 dan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel e-service quality, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BRI mobile (BRImo) pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.

REFERENSI

- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399-409.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. 201. Bandung: Alfabeta.
- Dayan, M. T. (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen, Gaya Hidup dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital. *Transaksi*, 12(1), 40-50.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hamid, A., & Kismawadi, E. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 93-108.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).

- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model. *The journal of strategic information systems*, 11(3-4), 297-323.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. P. (1999). *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Pratama, A. B. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 927-953.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157-168.
- Setiawan, B. (2016). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sinamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN, Yogyakarta.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670-680.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*. Bandung: CV.Afabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1090-1103.
- Yuniati, T., Pramukty, R., & Siburian, S. (2022). Pengaruh Persepsi Fraud dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking:(Nasabah Bank Umum Pengguna Layanan Mobile Banking). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 18(1), 28-35.