

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan QRIS *Livin' By* Mandiri pada Bank Mandiri

The Effect of Convenience And Security on Customer Decisions in Using Qris Livin' by Mandiri at Bank Mandiri

Rina Dwi Aprianti¹⁾*, Esya Alhadi²⁾, Markoni Badri³⁾

1) Prodi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

2) Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

3) Prodi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

*Corresponding Email: rinadwiaprianti29@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perasaan nasabah di Bank Mandiri Area Palembang Arief mengenai kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan QRIS Livin' by Mandiri. Analisis ini menggunakan tiga set variabel: variabel keputusan nasabah (Y), variabel keamanan (X2), dan variabel kenyamanan (X1). Analisis kuantitatif dan statistik data dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih 100 partisipan untuk mengisi kuesioner dan memberikan tanggapan mereka. Keputusan nasabah untuk menggunakan QRIS Livin' by Mandiri sebesar 65,5% dijelaskan oleh variabel kemudahan dan keamanan, sedangkan sisanya sebesar 33,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, koefisien regresi menunjukkan bahwa semakin puas nasabah terhadap QRIS Livin' by Mandiri, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk melakukan pembelian, dan semakin puas nasabah terhadap kenyamanan dan keamanan produk, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk melakukan pembelian.

Kata Kunci: QRIS, *Livin' by* Mandiri, Kemudahan, Keamanan, Keputusan Nasabah

Abstract

The purpose of this research was to learn how customers in Bank Mandiri Palembang Arief Area felt about the convenience and safety of using QRIS Livin' by Mandiri. This analysis employs three sets of variables: customer decision variables (Y), security variables (X2), and convenience variables (X1). Quantitative and statistical analysis of the data are performed in SPSS 25.0. Purposive sampling was used to select 100 participants to fill out questionnaires and submit their responses. Customers' decisions to use QRIS Livin' by Mandiri are 65.5% explained by the convenience and security variables, while the remaining 33.5% are explained by other variables not included in this study. According to the study's findings, the regression coefficient indicates that the more satisfied customers are with QRIS Livin' by Mandiri, the more likely they are to make a purchase, and the more satisfied customers are with the convenience and security of the product, the more likely they are to make a purchase.

Keywords: QRIS, *Livin' by* Mandiri, Convenience, Security, Customer Decision

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi yang terus-menerus melakukan perkembangan guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara digital berdampak positif terhadap sektor perbankan. Perbankan sebagai industri yang menangani uang tunai dan transaksi keuangan turut melakukan perkembangan pelayanannya, yakni memperbaharui sistem pembayaran transaksi digital atau non-tunai. GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2014 untuk menjawab tantangan era digital dan mengedukasi masyarakat mengenai keunggulan sistem transaksi pembayaran digital yang diimplementasikan dalam bentuk kode QR.

Teknologi QR code diakui menjadi cara yang inovatif untuk memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas transaksi pembayaran. Keunggulan QR code diantaranya sebagai media untuk menyimpan dan memanfaatkan informasi yang tepat, dengan manfaat nyata yang dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, serta mampu menaikkan efektivitas transaksi yaitu dapat menghindari adanya kesalahan hitung (Bank Indonesia, 2023). Pada tanggal 1 Januari 2020, standar QRIS (Quick Response Code Indonesia

Standard) untuk penggunaan kode QR di Indonesia secara resmi dirilis oleh Bank Indonesia (BI). Hadirnya QRIS menjadi penyatuan berbagai macam dompet digital di PJSP yang sistem pembayarannya memanfaatkan QR code (Bank Indonesia, 2023).

Semua PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) wajib menerapkan pembayaran QRIS, salah satunya PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Area Palembang Arief yang turut serta dalam melakukan pembaharuan pelayanannya yaitu dengan menghadirkan fitur QRIS yang ada didalam aplikasi *Livin' by Mandiri*. Nasabah dapat memanfaatkan sistem QRIS ini langsung dari aplikasi *Livin' by Mandiri* tanpa harus mentransfer saldo terlebih dahulu kelayanan dompet digital lainnya ketika hendak bertransaksi pada *Merchant* yang telah menyediakan pembayaran QR code secara QRIS statis maupun dinamis *smartphone* (Bank Mandiri, 2023).

Berikut data yang menunjukkan jumlah nasabah menggunakan *Livin' by Mandiri* dan QRIS, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Nasabah *Livin' by Mandiri* dan *Fitur QRIS*

No.	Tahun	Jumlah Nasabah <i>Livin' by Mandiri</i>	Jumlah Nasabah QRIS
1	2020	55.001	30.156
2	2021	54.923	41.724
3	2022	59.984	48.100

Sumber: Bank Mandiri, 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa nasabah pengguna pada tahun 2020-2021 mengalami perbedaan jumlah nasabah yang sangat signifikan, terlihat pada tahun 2022 nasabah *Living' by Mandiri* sebesar 59.984 sedangkan nasabah *fitur* QRIS sebesar 48.100, maka nasabah yang belum memanfaatkan *fitur* QRIS sebanyak 11.884 nasabah. Perbedaan tersebut dikarenakan nasabah hanya mengetahui aplikasi *Living' by Mandiri* sebagai dompet digital dengan memanfaatkan *fitur-fitur* lain. Namun, nasabah masih banyak yang belum menggunakan *fitur* QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai.

Penggunaan QRIS meski sudah dijamin kemudahan, kepraktisan, dan terjaga keamanannya tetap saja rasa kekhawatiran dan kurang paham akan cara penggunaannya, serta masih banyak nasabah yang memberikan keluhan melalui aplikasi *google playstore* tentang aplikasi *Living' by Mandiri* yang sering diminta untuk *update apps* sehingga sistem operasi layanan *error* atau tidak berfungsi dengan baik sehingga ini mengakibatkan nasabah terganggu dan belum sepenuhnya menikmati dan menerapkan layanan didalam aplikasi QRIS *Living' by Mandiri* (Bank Mandiri, 2023).

Keputusan penggunaan didasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Berdasarkan teori TAM berasumsi bahwa ada beberapa variabel diantaranya *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) sebagai dasar yang mempengaruhi keputusan pengguna serta tingkatan penerimaan teknologi informasi. Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan sangat berpengaruh terhadap perkembangan Bank Mandiri dan khususnya pada penggunaan QRIS *Living' by Mandiri*. Beberapa faktor yang dapat diperkirakan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan QRIS yaitu kemudahan dan keamanan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dkk. menjelaskan bahwa semua variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi resiko mempunyai pengaruh yang baik dan peranan yang besar bagi keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa UPI Y.A.I Jakarta (Ningsih dkk., 2021).

KAJIAN PUSTAKA

TAM (*Technology Acceptance Model*)

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah sebuah korelasi sebab-

akibat antara kepercayaan, sikap, kegunaan, serta pengguna sebuah sistem informasi (Davis, 1989). Perspektif pengguna terhadap teknologi dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model* (TAM). Pertimbangan seperti kegunaan yang dirasakan, nilai yang dirasakan, perspektif, dan niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sistem yang sebenarnya adalah lima komponen yang membentuk tingkat penerimaan model TAM (Technology Acceptance Model) terhadap penggunaan TI. (Purwadi, 2020).

Livin' by Mandiri

Livin' by Mandiri adalah layanan berbentuk *mobile banking* yang diluncurkan oleh Bank Mandiri. *Mobile banking*, sering dikenal sebagai m-Banking, adalah praktik melakukan transaksi keuangan melalui perangkat seluler, khususnya smartphone, menggunakan perangkat lunak m-Banking khusus atau aplikasi yang disediakan operator. (Bank Indonesia, 2023). *Livin' by Mandiri* hanya bisa diakses melalui aplikasi/*software* yang telah disediakan oleh Bank Mandiri yang dimana memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk bertransaksi secara aman, mudah, serta cepat melalui digital.

Kemudahan

Apabila sesuatu mudah digunakan, maka akan mudah pula untuk mengambil dan menggunakannya. (Jogiyanto, 2007). Kemudahan merupakan sebagaimana seseorang percaya bahwa tidak sulit dalam menggunakan sistem, memahami dan tidak membutuhkan banyak usaha dalam penggunaan. Kemudahan dapat diketahui dengan perihal keyakinan tentang proses pengambilan keputusan.

Keamanan

Kemampuan untuk mencegah akses dan penggunaan yang tidak sah atas akun perbankan online nasabah adalah apa yang kami maksud dengan keamanan (Mahardika, 2011). Keamanan yaitu suatu kemampuan ataupun berupa upaya dalam melakukan pengontrolan Untuk melindungi data nasabah dari penipuan dan bahkan pencurian perbankan online, perlu dilakukan enkripsi aset/data yang berkaitan dengan informasi pribadi. Ketika klien merasa aman menggunakan sebuah layanan, mereka akan cenderung berkomitmen untuk menggunakannya.

Keputusan Nasabah

Keputusan yakni sebagai pilihan suatu tindakan dari 2 atau lebih pilihan alternatif (Samarwan dalam Kuncoro & Adithya, 2010). Keputusan menjadi

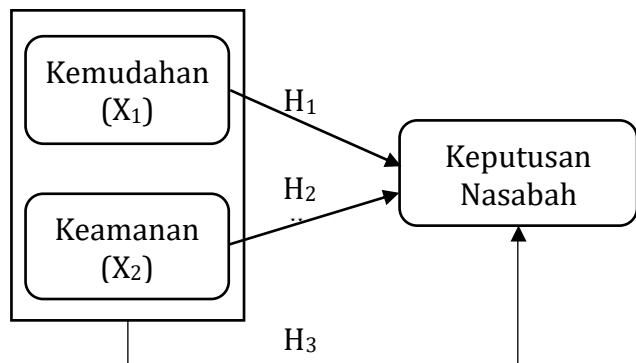
nasabah timbul dikarenakan adanya dorongan emosional yang berasal dalam diri nasabah maupun dipengaruhi oleh orang lain. Keputusan nasabah dapat diartikan sebagai suatu proses penelusuran masalah, identifikasi, sampai dapat kesimpulan untuk mengambil tindakan dalam memilih langkah terbaik.

METODOLOGI

Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Dengan mengukur sejauh mana dua atau lebih variabel berkorelasi, pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk menguji hipotesis. Penilaian validitas dan reliabilitas, serta pemeriksaan asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis (uji t, dan uji F) dengan menggunakan data primer dan sekunder, merupakan bagian dari analisis data kuantitatif. Yakni dengan penyebaran kuesioner berdasarkan kriteria yang ditentukan yaitu kepada nasabah Bank Mandiri Area Palembang Arief dan nasabah yang menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri, serta teknik pengolahan data perhitungan menggunakan komputersasi program SPSS versi 25.0.

Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan panduan dalam penyelesaian penelitian dari awal hingga akhir. Kerangka berfikir yakni sebagai diagram yang memiliki peran menjadi alur logika sistematis tema yang akan ditulis.



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Hasil olah data, 2023

Hipotesis

H₁: Keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri di Bank Mandiri dipengaruhi oleh Variabel Kemudahan.

H₂: Keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri pada Bank Mandiri dipengaruhi oleh variabel keamanan.

H₃: Keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by* Mandiri pada Bank Mandiri dipengaruhi oleh Variabel kemudahan dan keamanan.

HASIL

Adapun responden pada penelitian ini yakni nasabah pengguna QRIS *Livin' by* Mandiri pada Bank Mandiri Area

Palembang Arief dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Proses pengumpulan data primer melalui instrumen berupa kuesioner yang diberikan kepada nasabah pengguna QRIS *Livein' by Mandiri* pada Bank Mandiri. Berikut gambaran umum responden, sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Laki-Laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil Tabel 2 di atas menyatakan yakni jenis kelamin responden yang mendominasi adalah wanita sebesar 65%.

Tabel 3. Usia Responden

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
16-20 Tahun	30	30%
21-25 Tahun	43	43%
26-30 Tahun	7	7%
31-35 Tahun	5	5%
>35 Tahun	15	15%
Total	100	100%

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil Tabel 3 di atas menyatakan yakni usia responden yang mendominasi adalah di usia 21-25 tahun sebesar 43%.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Pelajar/Mahasiswa	65	65%
Wirasaha	13	13%
Pegawai Swasta	9	9%
PNS/BUMN	5	5%
Lainnya	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil Tabel 4 di atas menyatakan yakni pekerjaan responden yang

mendominasi adalah pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 65%.

Tabel 5. Pengeluaran per Bulan Responden

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
<Rp 3.000.000	60	60%
Rp 3.000.000- Rp 5.000.000	14	14%
Rp 5.000.000- Rp 10.000.000	11	11%
>Rp 10.000.000	1	1%
Lainnya	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5, sebanyak 60% responden memiliki pengeluaran bulanan kurang dari Rp 3.000.000.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Seluruh item pernyataan yang mewakili ketiga variabel dinyatakan valid dalam uji validitas, dengan nilai r_{hitung} (kisaran 0,550 hingga 0,760) lebih besar dari r_{tabel} (0,1966) pada tingkat signifikansi 0,05 ($df=100-2=98$).

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menyatakan yakni ketiga variabel mulai variabel kemudahan (0,745), keamanan (0,762), dan keputusan nasabah (0,767) yang dimana semua nilai variabel lebih besar dari nilai standar yakni 0,60 sehingga data reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk satu sampel dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (0,05) untuk menentukan apakah populasi data terdistribusi secara Normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Standar Deviation	2,69227919
Most Extreme Differences	Absolute	0,079
	Positive	0,079
	Negative	-0,063
Test Statistic		0,079
Asymp. Signifikan (2-tailed)		0,128

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* dari nilai residual adalah 0,128, yang lebih tinggi dari 0,05. karenanya, bisa ditunjukkan jika set data ini mengikuti distribusi wajar.

Uji Multikolinieritas

Analisis ini dilakukan guna memperoleh informasi apakah ada korelasi antara variabel independen yang dipakai pada model regresi.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Konstanta)		
	Kemudahan (X1)	0,430	2,324
	Keamanan (X2)	0,430	2,324

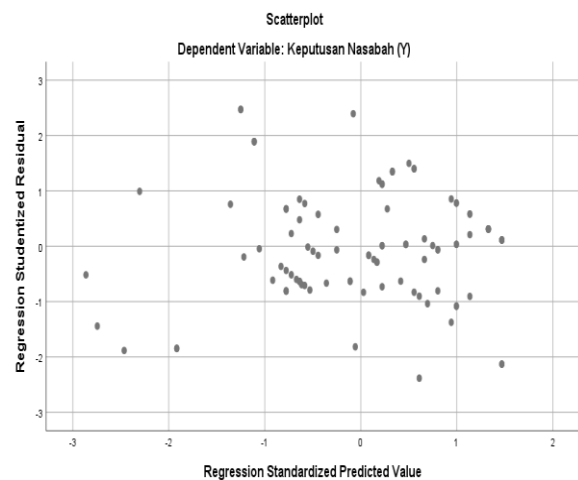
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil Tabel 7 di atas dapat diketahui nilai residual memiliki nilai dari variabel kemudahan (*Tolerance* 0,430 dan *VIF* sebesar 2,324) dan variabel keamanan (*Tolerance* 0,430 dan *VIF* 2,324. Maka, disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10 sehingga model regresi linier berganda tidak adanya multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Apakah residual dari satu observasi berbeda secara signifikan dengan residual dari data lain dalam model regresi diuji di sini. Hasil uji heteroskedastisitas digambarkan dalam Scatter Plot berikut ini:



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Sebagaimana yang bisa diamati pada Gambar 2 di atas, tidak terdapat pola yang jelas dalam sebaran pada titik-titik. Karenanya bisa diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Kegiatan ini dilakukan guna membenarkan/menguji hipotesis pengaruh variabel kemudahan dan keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Standar Error	Beta
1	(Konstanta)	4,460	3,001	
	Kemudahan	0,530	0,168	0,283
	Keamanan	0,733	0,113	0,580

a. *Dependent Variable: Keputusan Nasabah*

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

$$Y = 4,460 + 0,530X_1 + 0,733X_2 + 3,001$$

Hasil persamaan di atas bisa dimaknai kalau nilai konstanta (a) 4,460 yang mengandung arti jika variabel kemudahan dan keamanan adalah 0, maka nilai keputusan nasabah 4,460 dengan berasumsi bahwa variabel yang lain dapat mempengaruhi keputusan nasabah dianggap tetap. Nilai $B_1 = 0,530$ yang menyatakan bahwa nilai B_1 adalah positif (+), ini dapat diartikan bahwa adanya hubungan searah antara variabel kemudahan dengan keputusan nasabah, sehingga setiap peningkatan kemudahan itu 1 sehingga akan menambah keputusan nasabah sebesar 0,530. Sedangkan Nilai B_2 0,733 yang menyatakan bahwa nilai B_2 adalah positif (+), ini menjeaskan kalau terdapat hubungan searah antara variabel keamanan dengan variabel

keputusan nasabah, sehingga setiap peningkatan keamanan itu 1 sehingga akan menyebabkan meningkat keputusan nasabah sebesar 0,733.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dirancang untuk mengisolasi sebagian dampak dari faktor kenyamanan dan keamanan pada keputusan pembelian akhir konsumen.

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients			
		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
Model		B	Standar Error		
1	(Konstanta)	4,460	3,001	1,486	0,140
	Kemudahan	0,530	0,168	3,158	0,002
	Keamanan	0,733	0,113	6,477	0,000

Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil Tabel 9 diperoleh yakni dengan nilai signifikansi sebesar 5% dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. H_1 disetujui dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,158 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dan Dengan menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*, nilai signifikansi senilai $0,002 < 0,05$ memperlihatkan kalau variabel kemudahan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah.
2. H_2 disetujui dengan nilai t_{hitung} sebesar $6,477 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dan Keputusan nasabah QRIS *Livin' by Mandiri* dipengaruhi secara positif oleh variabel keamanan, dengan nilai signifikansi senilai $0,000 < 0,05$.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur besarnya variabel kemudahan, dan variabel keamanan secara simultan terhadap variabel keputusan nasabah terhadap Bank Mandiri yang diuji dengan tingkat signifikan sebesar 0,055 (5%) dan nilai F_{tabel} yakni 2,14.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA						
Model		Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	1423,722	2	711,861	96,226	0,000 ^b
	Residual	717,588	97	7,398		
	Total	2141,310	99			
a. <i>Dependent Variable:</i> Keutusan Nasabah						
b. <i>Predictors:</i> (Konstanta), Keamanan, Kemudahan						

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil uji Simultan (F) menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 96,226 > F_{tabel} sebesar 2,14 dan tingkat signifikannya 0,000 < 0,05. Maka, disimpulkan bahwa H_4 disetujui, yang artinya semua variabel kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*.

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar kontribusi yang akan diberikan oleh variabel kemudahan dan keamanan terhadap variabel keputusan nasabah.

Penelitian ini menggunakan *R Square* sebagai koefisien determinasi.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,815	0,665	0,658	2,720
a. Predictors: (Konstanta), Keamanan, Kemudahan				

Sumber: Hasil output SPSS 25.0, 2023

Hasil uji di atas menunjukkan nilai *R Square* yakni 0,665, sehingga variabel kemudahan dan keamanan memberikan kontribusi sebesar 66,5% terhadap variasi nilai variabel keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* dan sebesar 33,5% selebihnya terpengaruh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan ini didapatkan kesimpulan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri, variabel keamanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri, QRIS *Livin' by Mandiri* di Bank Mandiri memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap keputusan konsumen, dan variabel kemudahan dan

keamanan bekerja secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri untuk mencapai hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. 2023. *Pengertian dan Sistem QRIS*. www.bi.go.id. (Diakses pada 23 Maret 2023)
- Bank Mandiri. 2023. *Penggunaan QRIS*. <https://bankmandiri.co.id/qris>. (Diakses pada 23 Maret 2023)
- Mahardika, A. a. 2011. *Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation*. Journal of Economics, Business, and Accountancy
- Ningsih, H. A., M. Sasmita, E., & Sari, B. 2021. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa*. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika, Vol 4 No 1. (<https://journals.upiyai.ac.id/index.php/IKR/AITHEKONOMIKA/article/view/1067/857>)
- Purwadi, Faisal Desi. 2013. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta