

PENGARUH MANFAAT, DAYA TARIK, DAN KEPUASAAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *E-MONEY FLAZZ CARD* BCA” (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA PRODUK *E-MONEY FLAZZ CARD* BCA di PERBANAS INSTITUTE)

Oleh:

Yakob Hamonangan¹ dan Rivai Abdullah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis ABFII Perbanas Institute

Jakarta

ABSTRACT

In this era of globalization, advances in technology and information are increasingly making human needs evolve and become increasingly complex. Companies are competing to create products to meet their needs and increasingly diverse (consumer) market desires. The use of electronic money transactions is the development of banks in using technology where the owners of electronic money using transactions do not need money anymore in everyday use. The purpose of this research is to see how much college students' interests in using electronic transaction money with cards that have been issued by Bank BCA in the form of Flazz card products. The reaction of the user can be seen from the factors of benefit, attractiveness and customer satisfaction. The sample used was 100 college student respondents in the Perbanas Institute. Data collection method that is used is identification a primary that in the form of the questionnaire which has been spread to students the user of the BCA flazz card in Perbanas Institute. The analytical method used is individuals who use the BCA Flazz Card in conducting daily transactions. The data analysis technique used for this research is SPSS 23 software by testing the normality that is Kolmogrov-Smirnov and followed by the two different test for the hypothesis testing of 3 independent variables using the Paired T-test and Wilcoxon Signed Rank Test with the level of significance of 0.05. The results of this research are the influence of the three dependent variables on the interests of BCA Flazz Card users. Based on this research, that the variable benefit is considered a key factor that affects college students' interest to use the service of the BCA flazz card aside from the issue of another variable which has a significant impact also.

Keywords : *Benefits, Attractiveness, Customer Satisfaction, Flazz Card BCA*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju saat ini, dunia bisnis perbankan terus mengalami perubahan dimana mengharuskan perbankan tanggap akan kebutuhan masyarakat dengan melakukan inovasi produk serta layanan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan suatu produk baru. Minat menggunakan merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan karena menunjukkan keinginan konsumen untuk menggunakan suatu produk pada waktu yang akan datang. Minat menggunakan suatu produk dilandasi oleh berbagai faktor antara lain persepsi manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah. Dengan adanya teknologi dan komunikasi yang terus berkembang menyebabkan industri perbankan ikut melakukan inovasi-inovasi dalam sistem pembayarannya, termasuk pembayaran dalam bentuk elektronik (*electronic payment*).

Salah satu uang elektronik yang cukup berkembang baik di Indonesia adalah produk yang dikeluarkan oleh BCA. Pada awal tahun 2007, BCA mendukung terciptanya sistem keuangan yang inklusif bagi seluruh masyarakat dengan memperkenalkan Tahun Jumlah Uang Elektronik yang Beredar Volume Transaksi Nilai Transaksi (Juta Rupiah). Terdapat banyak faktor yang menyebabkan konsumen menggunakan produk *Flazz card BCA*. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah bank.

Untuk dapat memberikan gambaran lebih baik mengenai persepsi Manfaat, Daya Tarik, dan Kepuasan Nasabah. Sebagai target utama lebih dari sekedar perkembangan keuangan. Penelitian ini mencoba untuk mengkuantifikasi dan berfokus pada mahasiswa pengguna *Flazz card BCA* dikampus Perbanas Institute. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penyusun Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Yang Berjudul “Pengaruh Manfaat, Daya Tarik, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *E-Money Flazz Card Bca*” (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Produk *E-Money Flazz Card Bca* Di Perbanas Institute)“.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Bank

Bank adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan yang tugas utamanya meliputi menghimpun dana, dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan dan deposito berjangka atau bentuk lainnya dan menyalurkannya kepada masyarakat diantaranya dalam pemberian kredit serta memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan baik dalam negeri maupun luar negeri untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.(Riyadi, 2017)

2.2 Sistem Pembayaran Berbasis Kartu dan Berbasis Elektronik (*Card Based Payment and Electronic Based Payment*)

Kartu plastik adalah salah satu bentuk populer dari sistem pembayaran elektronik. Sistem pembayaran elektronik adalah pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti *Integrated Circuit (IC)*, *cryptography* dan jaringan komunikasi. Pembayaran elektronik yang banyak berkembang dan dikenal saat ini antara lain *phone banking*, *internet banking*, kartu kredit dan kartu debit atau ATM.

2.2.1 *Flazz Card BCA*

Flazz card BCA merupakan pengembangan dari kartu debit BCA. Hanya saja, saldo maksimal Rp 1 juta dan bisa diisi ulang layaknya kartu seluler.

2.3 Manfaat

Kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas (Thompson, 1991).

2.4 Daya Tarik Nasabah

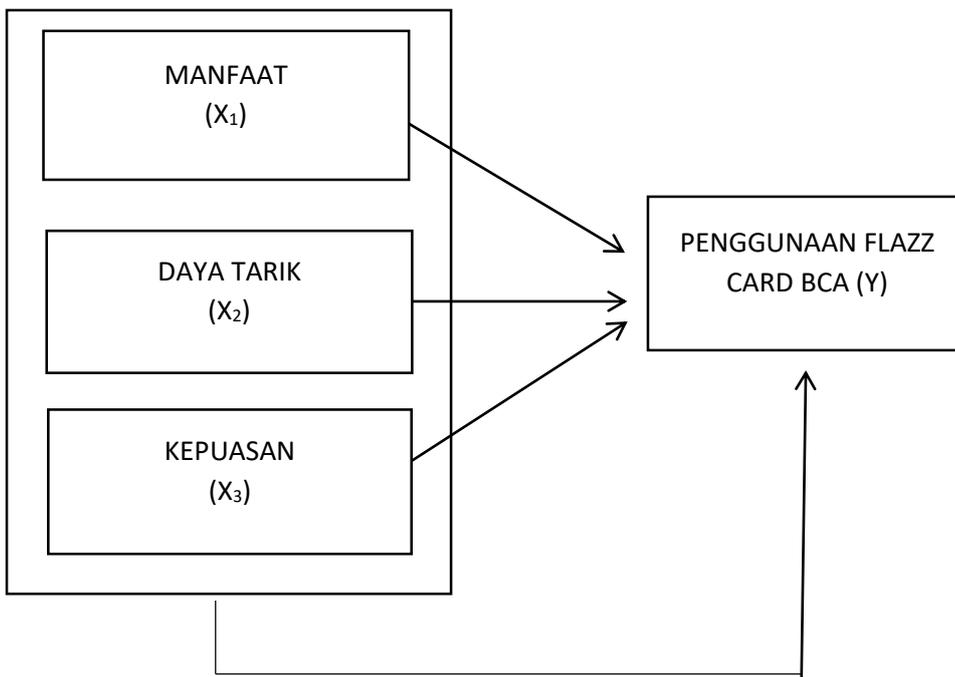
Daya tarik merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan penjual untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, di konsumsi pasar untuk memenuhi suatu kebutuhan (Pandi, 2013).

2.5 Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan (Kotler,2004:10).

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

- H₁ : Manfaat berpengaruh signifikan terhadap pengguna *E-Money Flazz card* BCA dikalangan mahasiswa Perbanas Institute.
- H₂ : Daya Tarik Nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengguna *E-Money Flazz card* BCA dikalangan mahasiswa Perbanas Institute.
- H₃ : Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengguna *E-Money Flazz card* BCA dikalangan mahasiswa Perbanas Institute.
- H₄ : Manfaat, daya Tarik, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap pengguna *E-Money Flazz card* BCA dikalangan mahasiswa Perbanas Institute.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah terhadap minat menggunakan *E-Money Flazz card* BCA. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Data diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang telah diajukan dalam kuisisioner tersebut. Untuk mendapatkan hasil dari uji menggunakan software SPSS versi 23.

4. Analisis dan Hasil Pembahasan

4.1 Statistik deskriptif

Semua kuesioner yang sudah terkumpul akan diolah untuk tujuan analisis data. Data yang diolah adalah semua jawaban responden atas setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Manfaat, Daya Tarik, Kepuasan Nasabah dan minat pengguna layanan uang elektronik *E-Money Flazz card* BCA. Data tersebut diolah dengan menggunakan program SPSS 23 yang menghasilkan deskripsi statistik variabel penelitian seperti yang akan ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Jawaban Responden
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Manfaat	100	12,6100	1,72267
Daya Tarik	100	11,6100	2,19225
Kepuasan Nasabah	100	11,8500	1,64762
Minat pengguna Flazz BCA	100	12,3200	2,05913
Valid N (listwise)	100		

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksud (Sakaran, 2006). tabel *r product moment* pada tingkat signifikan =5% dan N=100.

Tabel 4.2
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R Tabel	Corrected Item-Total Correlation
Kemanfaatan	P1	0,196	0,711
	P2	0,196	0,572
	P3	0,196	0,647
Daya Tarik	P1	0,196	0,493
	P2	0,196	0,667
	P3	0,196	0,590
Kepuasan Nasabah	P1	0,196	0,601
	P2	0,196	0,804
	P3	0,196	0,406
Minat Pengguna	P1	0,196	0,767
	P2	0,196	0,564
	P3	0,196	0,736

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa pernyataan variabel manfaat, Daya Tarik dan Kepuasan Nasabah dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dari $r_{hitung} > 0,196$ yang merupakan r_{tabel} yang diperoleh dari tabel *r product moment* pada tingkat signifikan =5% dan N=100. Hal ini juga membuktikan bahwa uji validitas dari data penelitian adalah valid dan layak untuk dilanjutkan ke uji reliabilitas.

4.2.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas hanya dilakukan pada pertanyaan yang valid yang dilakukan pada uji validitas. Teknik yang digunakan pada uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika Cronbach's Alpha $> 0,60$ reliabel
2. Jika Cronbach's Alpha $< 0,60$ tidak reliabel

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Manfaat	0,724
Daya Tarik	0,682
Kepuasan Nasabah	0,727
Minat Pengguna	0,769

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat ditunjukkan bahwa semua nilai dari variabel manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah dinyatakan *reliable* dengan nilai diatas 0,60. Sehingga variabel yang diteliti dapat digunakan dalam analisis selanjutnya

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui sifat distribusi data penelitian yang berfungsi untuk mengetahui apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan menguji sebaran data yang dianalisis. Di bawah ini merupakan hasil output dari pengolahan data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}			
	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,25366900
Most Extreme Differences	Absolute		,164
	Positive		,144
	Negative		-,164
Kolmogorov-smirnov Z			,592
Asymp. Sig. (2-tailed)			,874

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dapat diketahui jika nilai sig (*2-tailed*) lebih besar dari pada 5%, maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2011:165). Dari tabel 4.4 Diketahui bahwa nilai sig sebesar $0,874 > 0,05$, maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2 Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji *Durbin Watson* (DW test) dengan membandingkan nilai *Durbin Watson* hitung (d) dengan nilai *Durbin-Watson* tabel. Dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi apabila nilai $du < d < 4-du$. (Ghozali, 2011: 110).

Tabel 4.5
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,793 ^a	,629	,618	0,27311	1,822

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolaahan data program SPSS Versi 23

Hasil autokorelasi pada tabel 4.5 Menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* (d) sebesar 1,822. Nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai pada tabel *Durbin Watson* dengan menggunakan signifikansi 5% dan jumlah pengamatan (n) 100 serta jumlah variabel independen 3 (k=3), maka berdasarkan tabel *Durbin-Watson* diperoleh nilai batas atas (du) sebesar 1,7364 dan nilai batas bawah (dl) sebesar 1,6131 ($4-1,6131=$. sehingga diperoleh persamaan:

$$du < d < 4 - dl \longrightarrow 1,7364 < 1,822 < 2,3869$$

maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam model regresi penelitian ini tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan umum dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Uji Regresi Linear Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Minat	12,3200	2,05913	100
Manfaat	12,6100	1,72267	100
Daya Tarik	11,6100	2,19225	100
Kepuasan nasabah	11,8500	1,64762	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,793 ^a	,629	,618	0,27311	,639	54,328	3	96	,000	1,772

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Dilihat dari nilai *Standart Error of the Estimate* di atas sebesar 0,27311 dimana lebih kecil dari seluruh *standart deviasi variable* terikat, maka model regresi valid untuk menjadi model prediksi.

4.4.2 Uji T-Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7**Hasil Uji Hipotesis (Uji T)****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,403	1,035		,389	,698
	X1	,258	,100	,215	2,575	,012
	X2	,288	,105	,306	2,740	,007
	X3	,450	,157	,360	2,867	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Hasil uji parsial (t_{hitung}) dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel 4.7 diatas, sementara itu nilai dari t_{tabel} dihitung menggunakan *microsoft excel* (pada $\alpha = 5\%$ dan $df = n-3=100-3=97$) diketahui sebesar 1,984. Jadi semua variabel yang di uji memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} sehingga variabel manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap minat pengguna kartu *Flazz Card BCA*.

4.4.3 Uji F-Simultan

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05 (Ghozali, 2011:98). Uji F dapat dilihat melalui tabel Anova.

Tabel 4.8
Hasil uji statistik F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264,163	3	88,054	54,328	,000 ^b
	Residual	155,597	96	1,621		
	Total	419,760	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Hasil uji simultan (F_{hitung}) dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel 4.8 diatas, sementara itu nilai dari F_{tabel} dihitung menggunakan *microsoft excel* (pada $\alpha = 5\%$ dan $df = n-4=100-4=96$) diketahui sebesar 2,70. Berdasarkan hasil uji F_{hitung} diatas dan juga nilai dari F_{tabel} maka hubungan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dalam penelitian ini bahwa F_{hitung} memiliki nilai sebesar 54,328 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Tingkat signifikan sebesar 0,000 yang berarti menerima H_{a4} karena tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa variabel manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap minat pengguna *E-Money Flazz card* BCA.

4.4.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan dengan cara melihat besarnya nilai koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) merupakan besaran non negatif dengan besarnya angka determinasi adalah antara angka nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$).

Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,793 ^a	,629	,618	0,27311	1,822

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolahan data program SPSS Versi 23

Pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan untuk nilai *R square* (R^2) dengan menggunakan program SPSS versi 23 diperoleh angka koefisien determinasi $R^2 = 0,629$ atau 62,9% yang menunjukkan *R square* (R^2) sebesar 0,629, berarti hubungan antara variabel dependen dan variabel independen kuat karna *R square* (R^2) sebesar 0,629 lebih besar dari 0,5.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan diatas maka didapat kesimpulan yaitu:

1. Pengaruh variabel manfaat terhadap minat pengguna *e-money Flazz card* BCA positif dan signifikan.
2. Pengaruh daya tarik terhadap minat pengguna *e-money Flazz card* BCA berpengaruh signifikan dan positif.
3. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap minat pengguna *e-money Flazz card* BCA berpengaruh signifikan dan positif.
4. Pengaruh variabel manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah terhadap minat pengguna kartu *e-money Flazz card* BCA berpengaruh signifikan.

5.2 Rekomendasi

Dengan dilakukannya penelitian mengenai pengaruh variabel manfaat, daya tarik dan kepuasan nasabah terhadap minat pengguna kartu *e-money Flazz card* BCA, diharapkan agar dapat memperluas wilayah sampel penelitian, tidak hanya di mahasiswa Perbanas Institute saja. meningkatkan kepercayaan masyarakat akan guna dari uang elektronik itu sendiri dan diperlukan layanan yang mulai lebih terintegrasi lagi pelayanannya serta meningkatkan kualitas layanan agar nasabah bisa merasa puas dengan layanan perbankan dan harus lebih peduli dengan jasa-jasa perbankan yang telah disediakan dan fasilitas-fasilitas yang diberikan sehingga dapat menjembatani transaksi nasabah dengan nasabah lain dan tidak sampai disalahgunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Muljono dan Sudjadi S. (1994). Pendidikan Luar biasa Umum. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Proyek Pendidikan Tenaga Akademik.
- Afandi, Pandi. (2013). *Concept & Indicator: Human Resources Management*. Yogyakarta. DEEPUBLISH.
- Anita, Julia. dkk. (2013). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh. *Jurnal Manajemen*, 2 (1), pp: 67-77.
- Anwar. (2011). *Praktek Kerja Industri*. Bandung: Sinar Baru.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Astuti, S.P., dan M. Firdaus Fajriansyah. (2014). *Penuntun Praktikum Instrumen dan Pengukuran*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Bambang, Prasetyo. (2005). *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Bank Indonesia. (1999). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/PBI/1999 Tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*.
- Bank Indonesia. (2004). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/30/PBI/2004 Tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*.
- Bank Indonesia . (2006). *Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2012). *Statistik Sistem Pembayaran-Alat Pembayaran Menggunakan Kartu*. <http://www.bi.go.id>. Diakses tanggal 10 februari 2012.
- Budisantoso, Totok dan Sigit Triandaru. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Salemba Empat : Jakarta.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, Vol. 13.
- Durianto,Sugiarto,Tony Sitinjak, (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka.
- Eka, Trisha, dkk. (2016). Peningkatan Kompetensi Pedagogik Guru Dan Kemampuan Akademik Siswa Melalui Lesson Study. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan* Volume: 1 Nomor: 11. Hal: 2106-2112. Diakses tanggal 19 Februari 2018. DOI.

- Fandy Tjiptono, (1997). Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal, (2002). Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Humphrey, D. B. (2001). *Payment Systems: Principles, Practice, and Improvements*. The World Bank, Washington, D. C.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat, (1997). Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K.L., Alih Bahasa Molan. B. (2002), Manajemen Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1, PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2004). Manajemen Pemasaran 2, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Ikrar Mandiri.
- Legasari, Vionita, dkk, (2013). Pengaruh daya tarik iklan, kreativitas iklan dan kredibilitas endorses terhadap efektivitas iklan dan sikap konsumen pada sabun pemutih wajah merek oil olay dikota pekanbaru. Jurnal Ekonomi. Vol. 21, Nomor 3 September 2013.
- Mason, Peter. (2003). *Tourism Impact, Planning and Management*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Mentayana, I., Rusmanto dan Rahmiati. (2016). Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 9, No. 2, September 2016.
- Moriarty, Sandra, dkk. (2011) .Advertising. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Mulyono, Teguh Pudjo (1996). Bank Budgeting : Profit Planning and Control .Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE. Nazir, M. (1999). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riyadi, Selamat. (2006). Banking Assets and Liability Management. Edisi Ketiga, Jakarta: Fakultas Universitas Indonesia.
- Riyadi, S., & Hadiyanti, P. (2012). Manajemen Jasa-Jasa Perbankan Dalam dan Luar Negeri. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Riyadi, Selamat. (2014). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, BI Rate dan Earning Per Share Terhadap Harga Saham Bank BUMN di Bursa Efek Indonesia (Periode 2008-2013). Wahana Vol.17.No. 2 Agustus 2014:1410-8224.
- Riyadi, S., Iqbal, M., Lauren, N. (2015). Strategi Pengelolaan Non Performing Loan Bank Umum yang Go Public. JDM Vol.6 No 1.2014. pp: 84-96.

- Riyadi, Selamat. (2017). Financial Performance Efficiency of Indonesian Government Bank in Improving Profitability. *Int J. Financial Innovation in Banking*. Vol.1. No 3/4.
- Riyadi, Selamat. (2017). *Manajemen Perbankan Indonesia (Teori Praktik dan Kasus)*. Depok: Rajawali Pers.
- Mulyono, Teguh Pudjo (1996). *Bank Budgeting : Profit Planning and Control* .Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE. Nazir, M. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Roslina. (2009). Pengaruh Pengetahuan Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Produk. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 10, No 2. 2009. ISSN: 1412 –3681.
- Sarjono, Haryadi., Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba empat, Jakarta.
- Santomero, Anthony M. and John J. Seater, (1996), "*Alternative Monies and the Demand for Media of Exchange*", *Journal of Money, Credit, and Banking*, 28(4-2), 942- 960.
- Soesanto, YA Norhermaya, (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada *Online Store Lazada.Co.Id*). Vol.5, No.3, tahun 2016, Hal 1-13 ISSN 2337-3792. Diponegoro Journal of Management.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Suryana. (2013). *Ekonomi Keatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Thompson, Ronald L, Haggings, Christopher A., dan Howell, Jane M. (1991), "*Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*", *Mis Quarterly*, pp.125-143.
- Thompson, Ronald L., (1994). Higgins, christopher A., dan Howwel, Jane M., "*Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing A Conceptual Model*," *Journal of Management Information systems*.
- Tjiptono, Fandy, (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta.
- Uma, Sekaran. (2006). *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi empat buku 1. Salemba Empat.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Venkatesh. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*, Vol. 27. No.3.

Widarjono, Agus. (2013). *Ekonometrika: Pengantar dan aplikasinya*, Ekonosia, Jakarta.