

Periode : Semester Genap
Tahun : 2020/2021
Skema Penelitian : Hibah Internal
Tema RIP Penelitian : Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN HIBAH INTERNAL
Tahun Anggaran 2021

MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI M-BANKING PADA
BANK SYARIAH DI INDONESIA



OLEH:

Ketua : R.A. Nurlinda, SE, MM (0324047005)
Anggota 1 : DR. Eka Bertuah, SE, MM (0018107001)
Anggota 2 : DR. Ari Anggarani WPT (0303037503)

Anggota Mahasiswa

Maria Susanti (20160101258)
Dinda Adelia (20180101409)
Lia Danaranti (20180101410)
Trisya Belita (20180101416)
Vadillah Harum (20190101044)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS /PROGRAM STUDI S1-
MANAJEMEN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA
2021

Halaman Pengesahan Laporan Akhir

Program Penelitian Universitas Esa Unggul

1. Judul Kegiatan penelitian : Model Kesuksesan Sistem Informasi *M-Banking* Pada Bank Syariah Di Indonesia
2. Nama Mitra Ssaran : Bank Syariah Indonesia
3. Ketua tim
 - a. Nama : R.A. Nurlinda SE. MM
 - b. NIDN : 0324047005
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor
 - d. Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 - e. Bidang Keahlian : Pemasaran
 - f. Telpn : 081219652875
 - g. Email : nurlinda@esaunggul.ac.id
4. Jumlah Anggota Dosen : 2 orang
5. Jumlah Anggota Mahasiswa : 5 orang
6. Lokasi Kegiatan Mitra : Jakarta
 - Alamat : -
 - Kabupaten/Kota : -
 - Propinsi : DKI Jakarta
7. Periode/Waktu Kegiatan : 1 Tahun
8. Luaran Yang Dihasilkan : Proceeding Nasional, Publikasi Pada Jurnal Nasional dan HAKI
9. Usulan / Realisasi Anggaran : Rp 14.925.000
 - a. Dana Internal UEU : Rp 14.925.000
 - b. -Sumber Dana lainnya (1) : -
 - c. -Sumber Dana Lain (2) : -

Menyetujui,

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Tantri Yanuar Rahmat S, MSM)
NIP/NIK 209010392

Jakarta, 24 Januari 22
Pengusul,

Ketua Peneliti

(R.A. Nurlinda, SE, MM)
NIDN 0324047005

Menyetujui
Ketua LPPM

(Dr. Erry Yudhya Mulyani S.Gz, M.Sc.)
NIP/NIK 0326058403

ii

ii

1. **Judul Penelitian : Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Syariah Di Indonesia**

2. **Tim Peneliti :**

No	N a m a	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (jam/minggu)
1	R.A. Nurlinda	Ketua	Manajemen	UEU	5
2	Eka Bertuah	Anggota	Manajemen	UEU	5
3	Ari Anggarani WTP	Anggota	Manajemen	UEU	5

3. **Obyek Penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian)**

Penelitian ini mengkaji dinamika keterkaitan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* terhadap *Net Benefit* melalui *Use* dan *User Satisfaction* Bank Mandiri Syariah Jakarta. . Fokus akhir aktivitas penelitian ditujukan untuk membuat alternatif Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. Data penelitian akan diambil dengan dengan *purposive sampling technique* dengan metode Hair et.al(2014) yaitu menggunakan sampel sebanyak 200 yang merupakan Nabasah Bank Mandiri Syariah yang sudah menggunakan *Mobile Banking*. Dasar pijakan teori mengenai Sistem Informasi, *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Net Benefit* , *Use* dan *User Satisfaction* merujuk pada teori Delone dan Mclean, Kotler, Loudan, Amstrong dan lainnya. Dari hasil penelitian ini akan diperoleh:

1. Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Mandiri Syariah Di Indonesia
2. Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *Use*
3. Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction*
4. Pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction*
5. Pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* Terhadap *Net Benefit*

Hal yang paling menonjol dan menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel *net benefit* untuk pihak bank dan pihak nasabah dan teknik analisisnya, yaitu menggunakan *Analysis PLS-SEM*. Pada model penelitian terdahulu umumnya menggunakan analisis diskriptif dengan menggunakan metode rata-rata dan regresi dan hanya membahas pada tingkatan kepuasan dan belum pada *net benefit* yang diperoleh dari sistem informasi yang ada

bagi pengguna. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para praktisi bisnis, Pemerintahan dan para akademisi dalam pengembangan sistem informasi yang diterapkan dalam ilmu Manajemen Pemasaran

4. Masa Pelaksanaan:

Mulai : Bulan April tahun: 2021

Berakhir : Bulan Desember tahun: 2021

5. Usulan Biaya Internal Perguruan Tinggi

Tahun :

Rp.14.925.000,-

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di wilayah Jakarta dan sekitarnya atau Jabodetabek. Subjek penelitian adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *M-Banking*; Materi yang diteliti adalah Sistem informasi *M-Banking* yang digunakan Bank Syariah Indonesia

7. Instansi lain yang terlibat.

Tidak ada.

8. Temuan yang ditargetkan.

Temuan penelitian meliputi (1) terbentuknya konstruksi model konseptual baru mengenai *System Quality*, (2) *Information Quality*, (3) *Service* melalui *Use* dan *User Satisfaction* dan pengaruh terhadap *Net Benefit* (3) terbentuknya Model Kesuksesan Sistem Informasi *M-Banking* Pada Bank Syariah (4)

9. Kontribusi mendasar pada bidang ilmu

Kontribusi penting penelitian adalah pada bidang ilmu manajemen pemasaran dan sistem informasi manajemen. Kontribusi terutama terlihat pada teknik analisis pengembangan model-model konseptual Sistem informasi model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran

1. Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (2021) JEB(Jurnal Ekonomi Dan Bisnis) Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana
2. Jurnal ilmiah nasional terakreditasi (2021): B I S M A (Jurnal Bisnis dan Manajemen), Universitas Negeri Surabaya

11. Rencana Luaran.

1. Luaran dari penelitian ini adalah publikasi pada jurnal nasional (2021)
2. Luaran berupa penyaji pada scientific forum national / internasional
3. Luaran berupa HAKI yaitu hak cipta

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TIM PELAKSANA DAN TUGAS.....	ix
RINGKASAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Hasil Yang Diharapkan	4
BAB II RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI.....	5
2.1 Restra Perguruan Tinggi	5
2.2 Uraian Peta Penelitian Perguruan Tinggi	5
2.3 Luaran Penelitian.....	6
2.4 Sinergi Peta Jalan Penelitian Dengan Usualan Penelitian.....	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
3.1 Tinjauan Pustaka	8
3.2 Landasan Teori	8
3.3 Hipotesis	10
3.4 Bagan Alur Penelitian	11
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	13
4.1 Bahan Dan Alat	13
4.2 Tempat Dan Waktu	13

4.3 Populasi Dan Sampel	10
4.4 Prosedur Pengumpulan Data	14
4.5 Analisis Data	14
BAB V HASIL DAN DISKUSI.....	16
5.1 Hasil	16
5.2 Diskusi	16
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
5.1 Kesimpulan	16
5.2 Saran	16
5.3 Implementasi Manajerial	16

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 5.1 Tabel Loading Faktor Tahap 1	23
Tabel 5.2 Tabel Loading Faktor Tahap 2	24
Tabel 5.3 Average Variance Extrated (AVE)	25
Tabel 5.4 Cross Loading	26
Tabel 5.5 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	27
Tabel 5.6 R.Suare	27
Tabel 5.7 Model Fit.....	28
Tabel 5.8 Hipotesis.....	29
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	32

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Topik Dan Peta Jalan Penelitian UEU	7
Gambar 2.2 Roadmap Penelitian	8
Gambar 3.1 Fishbone Penelitian	16
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	16
Gambar 5.1 Outer Model	24
Gambar .5.2 Model Struktural.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 Surat Pernyataan Ketua Pelaksana Program Penelitian.....	44
Lampiran 2 Surat Tugas Penelitian	45
Lampiran 3 Kuesioner.....	48
Lampiran 4 Tabulasi Data 200 Responden	50
Lampiran 5 Profil Responden	65
Lampiran 6: Hasil Analisis.....	68
Lampiran 7: Anggaran dan Jadwal Kegiatan	73
Lampiran 8: Identitas Peneliti	76

Daftar Tim Pelaksana Penelitian Universitas Esa Unggul

2. Ketua Pelaksana :
- Nama : R.A. Nurlinda, SE. MM
- NIDN : 0324047005
- Jabatan Fungsional : Lektor
- Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
- Tugas : 1. Koordinator Tim
3. Menyusun Proposal Penelitian
4. Mengolah dan Menganalisis data
5. Menyusun Laporan Akhir
2. Anggota 1 :
- Nama : Dr. Eka Bertuah, SE. MM
- NIDN : 0018107001
- Jabatan Fungsional : Lektor
- Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
- Tugas : 1. Menyusun proposal penelitian
2. Menyusun instrumen penelitian
3. Mengolah dan Menganalisis Data
3. Anggota 2
- Nama : Dr. Ari Anggarani WPT, SE. MM
- NIDN : 0303037503
- Jabatan Fungsional : Lektor
- Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
- Tugas : 1. Menyusun Laporan Akhir
2. Menyusun Laporan Akhir
3. Mahasiswa 1 :
- Nama : Maria Susanti
- NIM : 20160101258
- Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
- Tugas : 1. Menyebarakan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden
4. Mahasiswa 2 :
- Nama : Dinda Adelia
- NIM : 20180101409
- Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
- Tugas : 1. Menyebarakan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

5. Mahasiswa 3
:
Nama : Lia Danranti
NIM : 20180101410
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

6. Mahasiswa 4
:
Nama : Trisya Belita
NIM : 20180101416
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

7. Mahasiswa 5
:
Nama : Vadillah Harum
NIM : 20190101044
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

RINGKASAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuatan keputusannya. Sistem informasi yang didukung TI dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Peran Teknologi Informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan teknologi informasi. Penyelenggaraan *M-banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja dengan menggunakan handphone. Dalam perkembangannya, *M-banking* dipertimbangkan sebagai suatu strategi yang akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah terciptanya model Kesuksesan sistem informasi *M-Banking* berbasis Model Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean, di mana model ini akan digunakan untuk memprediksi efektivitas *M-Banking* Pada Bank Syariah di Indonesia dengan menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square - Structural Equation Modelling*)

Rancangan penelitian bersifat kausalitas-eksplanatoris. Metode pengumpulan data adalah survey. Jenis data berbentuk primer berupa persepsi, opini dan sikap Nasabah pengguna *M-Banking* di wilayah Jakarta. Dimensi waktu adalah *one shot study*. Responden penelitian adalah seluruh nasabah aktif yang menggunakan *M-banking* pada Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi perbankan. Analisis data menggunakan analisa deskriptif, dan PLS-SEM. Pada tahap pertama, pengujian *Outer model* Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean dari indikator- *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit* dengan Pls Algorithm. Tahap kedua, pengujian *inner model*, untuk membangun model hubungan keterkaitan antara variabel

System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction dan Net Benefit dengan menggunakan *PLS Bootstrapping*

Penelitian ini akan menghasilkan luaran sebagai berikut: Kesatu, luaran penelitian ini akan dipublikasikan melalui *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. Kedua, luaran penelitian ini akan dilakukan diseminasi informasi hasil penelitian pada Seminar Tingkat Nasional dan Call For Papers. Ketiga, model akan di HKI kan

Target pencapaian nilai TKT akan menghasilkan temuan sebagai berikut: terbentuknya model konseptual baru mengukur Kesuksesan sistem informasi *M-Banking* Pada Bank Syariah di Indonesia.

KeyWord: System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan banyak pengaruh terhadap organisasi, proses bisnis dan transaksinya. Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Dimana peran aplikasi teknologi informasi sangat vital dalam *internet banking*. Kehadiran internet sebagai sebuah tanda kemajuan teknologi telah menyebabkan terjadinya percepatan globalisasi dan lompatan besar bagi penyebaran informasi dan komunikasi di dunia perbankan. Perkembangan teknologi ini dilakukan perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatkan prestasi kerjanya. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone, W.H., dan McLean (1992) Dari model kesuksesan sistem informasi ini, dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas

informasi memengaruhi kepuasan pengguna. Pada pengembangan model selanjutnya DeLone, W. H., and Mclean, (2003) menambahkan satu pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas layanan. Dari pengembangan baru model kesuksesan ini, dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian mengenai pengujian model kesuksesan DeLone & McLean pernah dilakukan diantaranya oleh Tam and Carlos (2016), Cho, (2015), Stefanovic (2016) dan Mudzana, T., & Maharaj, (2017)

Penelitian ini diawali dengan menguji keterkaitan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pelanggan. Berdasar model tersebut dua faktor yang penting yaitu kepuasan pengguna dan keuntungan bersih digunakan untuk memprediksi tujuan keberlangsungan *M-Banking*. Kedua faktor tersebut digunakan karena Tella (2012) telah mengkonfirmasi bahwa kepuasan pengguna dengan sistem dan keuntungan yang diterima dari penggunaan sistem akan membuat mereka menggunakan sistem secara berkelanjutan. Semakin baik sistem informasi yang dilakukan perbankan maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan yang diterima dari penggunaan sistem akan membuat mereka menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Kebaruan pada penelitian ini adalah memasukkan variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean untuk membentuk model sistem informasi *M-Banking* yang efektif. Selain itu penelitian ini dilakukan karena, pertama hasil penelitian yang berbeda-beda (kontradiktif). Berarti, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Dengan demikian diperlukan dilakukannya pengujian empiris terhadap model kesuksesan D&M pada objek yang berbeda. Kedua adalah masih belum banyaknya penelitian di bidang sistem informasi dalam domain *M-Banking* di Indonesia khususnya pada *M-Banking* Bank Syariah.

1.2 Permasalahan

Urgensi dilakukannya penelitian ini adalah karena Teknologi informasi merupakan hal yang vital bagi dunia perbankan, dan dimanfaatkan seluas-luasnya untuk mendukung transaksi keuangan dan memperluas jaringan serta memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Perkembangan teknologi informasi membuat para manager mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Kondisi ini menciptakan peluang dan daya tarik sektor perbankan yang mengundang munculnya pendatang baru (Ronny, 2017). Akibatnya,

persaingan antar bank semakin kompetitif dalam memberikan layanan yang terbaik (Kresna, 2011). Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *system quality* terhadap *use*
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *information system* terhadap *use*
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *use*
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *system quality* terhadap *user satisfaction*
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *information system* terhadap *user satisfaction*
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *user satisfaction*
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *use* terhadap *user satisfaction*
8. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *use* terhadap *net benefit*
9. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *user satisfaction* terhadap *net benefit*

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan khusus yang ingin dicapai adalah terciptanya model pengukuran Sistem Informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas *M-banking* di Indonesia. Adapun Tahap dimulai dengan membangun hubungan keterkaitan antara faktor pengukur *system quality*, *informasi quality*, *service quality*, terhadap *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* dengan menggunakan PLS-SEM (Algorithm). Tahap selanjutnya, dilakukan pengembangan model kesuksesan sistem informasi M-Banking Pada Bank Syariah dengan berbasis pada model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean menggunakan PLS SEM (Bootstrapping) dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *system quality* terhadap *use*
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *information system* terhadap *use*
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *use*
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *system quality* terhadap *user satisfaction*

5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *information system* terhadap *user satisfaction*
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *user satisfaction*
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *use* terhadap *user satisfaction*
8. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *use* terhadap *net benefit*
9. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *user satisfaction* terhadap *net benefit*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mendukung renstra dan peta jalan Penelitian Unggulan PT Universitas Esa Unggul dalam meningkatkan kekuatan karakter bangsa melalui pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Penelitian ini difokuskan pada kebermanfaatannya hasil penelitian yang dapat diimplementasikan pada

1. Bank Syariah

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Bank Syariah dalam bentuk saran-saran dan masukan mengenai penerapan model kesuksesan sistem informasi dan mengembangkan sistem informasi *M-Banking* yang memberikan kemudahan dalam penggunaannya sehingga memberikan keuntungan yang memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Nasabah Bank Syariah

Dengan menerapkan sistem informasi penjualan/transaksi yang lebih cepat dalam pemrosesan dan kemudahan dalam penggunaan *M-Banking*, hal ini akan memberi kesan tersendiri bagi nasabah yang tidak perlu menunggu lama ketika bertransaksi di Bank syariah sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.

3. Pemerintah

Hasil Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pemerintah dalam bentuk saran-saran dan masukan mengenai usulan baku penerapan Sistem Informasi *M-Banking* pada industri Perbankan yang ada di Indonesia

1.5 Hasil yang diharapkan

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka pada penelitian ini akan dilakukan perancangan model prediksi pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* melalui *Use dan User Satisfaction terhadap Net Benefit*. Luaran hasil penelitian yang hendak dicapai adalah Hak Kekayaan Intelektual yang berupa hak cipta atas Model Kesuksesan Sistem Informasi *M-Banking* Pada Bank Syariah. Penelitian ini juga akan menghasilkan luaran berupa artikel ilmiah yang akan dipublikasikan pada jurnal nasional terindeks sinta. Selanjutnya Hasil penelitian ini juga akan didesiminasikan dalam seminar nasional dan call for paper. Tingkat Kesiapterapan Teknologi untuk penelitian yang diusulkan adalah TKT 3 yaitu kesimpulan dari analisis telah dihasilkan, hasil/output litbang sosial humaniora dan pendidikan

BAB II

RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI

2.1 Renstra Perguruan Tinggi

Komitmen Universitas Esa Unggul (UEU) tercermin dalam Renstra Universitas untuk 2016 – 2020. Hal yang tercermin dalam Renstra UEU adalah bagaimana upaya UEU dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, dideklasrasikan melalui Rencana Induk Penelitian (RIP) dan dikembangkan melalui strategi- strategi kreatif yang berorientasi pada masa depan yang jika diimplementasikan nantinya akan memungkinkan UEU untuk bersaing di lingkungan strategies dalam dasawarsa ke depan. Visi UEU adalah “Menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas kreatifitas dan kewirausahaan yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi”. Visi tersebut mencerminkan bahwa UEU bertekad melaksanakan proses pendidikan yang unggul, mandiri dan berkualitas dengan mempertimbangkan aspek moral dan intelektual. Untuk mewujudkan visi tersebut. UEU memiliki berbagai aktivitas yang tercermin dalam misinya:

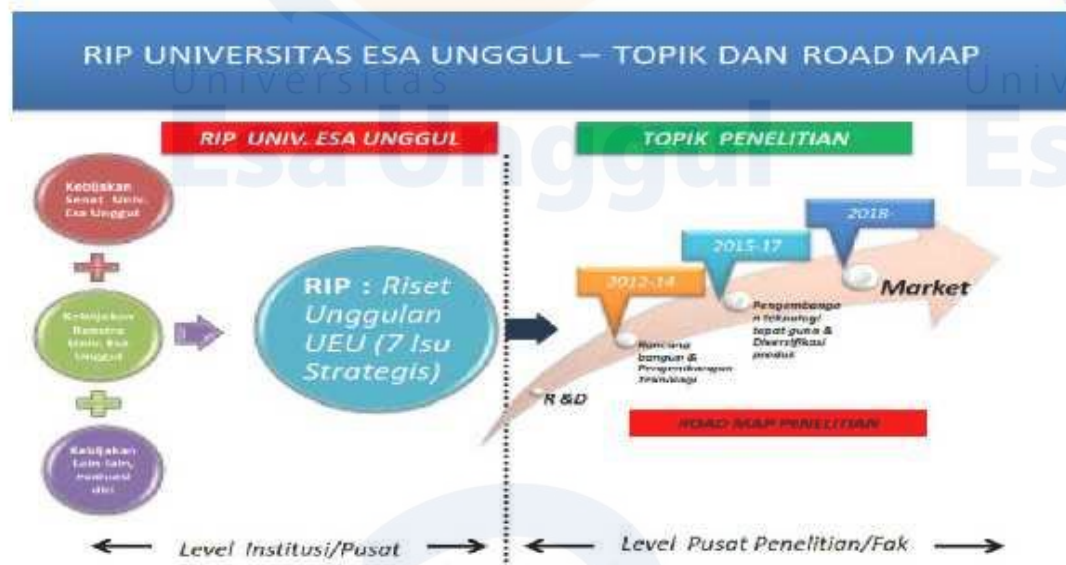
1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan;
2. Menciptakan suasana akademik yang kondusif;
3. Memberikan layanan prima bagi seluruh pemangku kepentingan.

Dengan melihat dari visi dan misi UEU, maka penelitian merupakan unsur Tridarma Perguruan tinggi yang akan melatih, mendidik, mengembangkan dan membangun sikap dan kehidupan ilmiah.

2.2 Uraian Peta Jalan Penelitian Perguruan Tinggi

Universitas Esa Unggul (UEU) sebagai universitas yang telah masuk dalam kelompok madya dan mengelola dana penelitian dari DIKTI secara desentralisasi telah memiliki Rencana Induk Penelitian (RIP) sejak tahun 2010 dan terakhir diperbaharui adalah RIP untuk lima tahun kedepan. 2017 – 2021. RIP yang dimiliki oleh UEU telah memadukan seluruh sumber daya agar penyelesaian masalah menjadi lebih fokus dan lebih komprehensif sehingga mampu memberikan arahan kebijakan perencanaan penelitian dan pengambilan keputusan dalam pengelolaan penelitian institusi secara

berkesinambungan untuk jangka waktu lima tahun ke depan sepertipada gambar Roadmap penelitian berikut ini :



Gambar 2.1.
Topik dan Peta Jalan Penelitian UEU

Payung penelitian unggulan UEU sampai tahun 2021 adalah mewujudkan hasil penelitian berkualitas dan sustainable. Untuk mewujudkan payung penelitian tersebut. Seluruh program-program penelitian diarahkan dalam mengatasi tujuh tema sentral yang menjadi unggulan UEU, yaitu: (1). Pengentasan Kemiskinan dan Ketahanan. Keamanan Pangan; (2). Pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan; (3). Kualitas Kesehatan. Penyakit tropis. Gizi dan Obat-obatan; (4). Penerapan Pengelolaan Bencana dan Integrasi Nasional dan harmoni Sosial; (5). Implementasi Otonomi Daerah dan Desentralisi; (6). Pengembangan Seni dan Budaya Industri Kreatif dan Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan (7). Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa.

2.3 Luaran Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah model pembentukan Produktivitas Kerja dan menjadi kebijakan Sumber Daya Manusia PT. PLN dengan target luaran :

Pertama : Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Syariah Di Indonesia

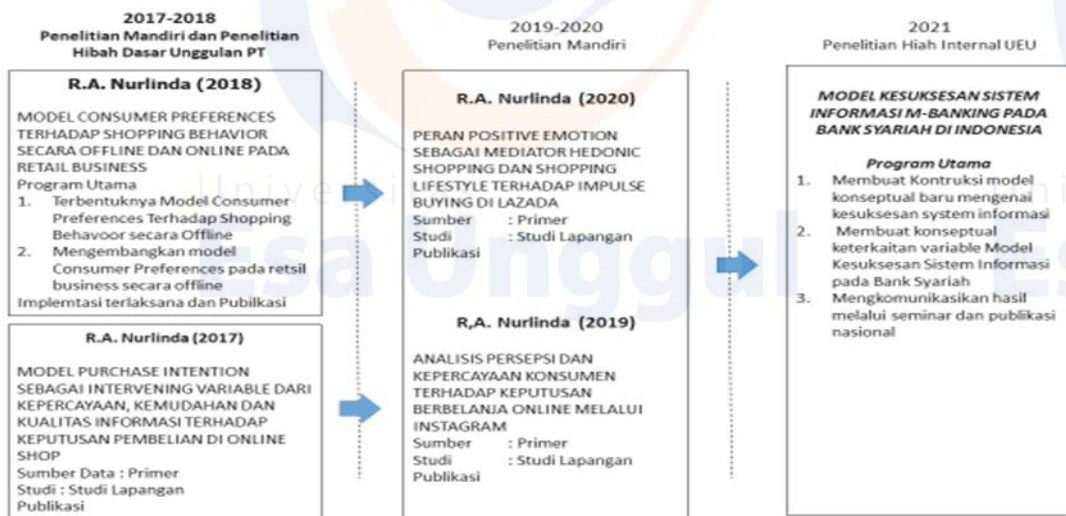
Kedua : luaran penelitian ini akan dilakukan diseminasi informasi hasil penelitian Pada Seminar Nasional dan call for paper

Ketiga : Hasil penelitian akan dipublikasikan melalui Jurnal Nasional 2021

Keempat.: Model yang dihasilkan akan di HAKI

2.4 Sinergi Peta Jalan Penelitian dengan Usulan Penelitian

Hasil penelitian mendukung renstra dan pengembangan keilmuan perguruan tinggi dalam meningkatkan kekuatan karakter bangsa melalui pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Model pengukuran sistem informasi yang terbentuk akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendukung perkembangan perbankan nasional sebagai lembaga kepercayaan masyarakat dalam menjalankan fungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Serta diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung kemandirian di bidang-bidang penelitian dasar dalam jangka panjang dapat bermanfaat bagi pengembangan PTUPT di perguruan tinggi. Secara tidak langsung dalam jangka panjang akhirnya informasi hasil penelitian ini jika diharapkan akan meningkatkan kualitas pembangunan manusia dan daya saing bangsa Indonesia, hal ini sesuai dengan tema sentral Unggulan Universitas Esa Unggul



Gambar 2.2
Roadmap Penelitian

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

3.1 Tinjauan Pustaka

Teknologi informasi saat ini berperan penting dalam aktivitas sehari-hari terutama dalam kegiatan bisnis, terutama kemajuan teknologi saat ini, banyak kemudahan yang dilakukan misalnya dalam penyebaran dan pengiklanan produk yang ada. Peran Teknologi Informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode input, proses dan output, dan secara keseluruhan sistem informasi perbankan sudah menggunakan teknologi informasi.

Pada umumnya sistem informasi merupakan sebuah sistem yang ada pada sebuah organisasi dimana didalamnya terdapat kombinasi yang terdiri dari kumpulan orang, fasilitas, teknologi bahkan cara kerja atau metode sehingga menciptakan alur sebuah komunikasi serta pemrosesan beragam tipe kejadian internal maupun eksternal yang dapat dijadikan sebagai sebuah dasar dalam penentuan keputusan berdasarkan informasi yang terdapat pada sistem tersebut. Sebuah sistem tidak dapat berjalan tanpa adanya support atau dukungan operasi dan manajemen yang meliputi kombinasi teknologi informasi dan beragam aktivitas manusia yang berperan sebagai pengguna teknologi itu sendiri. Menurut Laudon, J. P., & Laudon (2016) sistem informasi secara teknis sebagai sesuatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan (dan mengambil kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan. Sedangkan menurut Nugroho, (2015) Sistem Informasi adalah kumpulan elemen-elemen atau sub sistem yang disatukan yang saling berkaitan atau berhubungan untuk mengelola data sehingga menjadi berarti bagi penerima dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan di saat ini atau di masa yang akan datang

Mobile banking adalah tindakan melakukan transaksi keuangan online dengan bantuan perangkat telekomunikasi mobile seperti ponsel atau tablet. Melalui ponsel,

pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan nonkeuangan seperti manajemen rekening, informasi saldo, pemindahan, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek (Shaikh & Karjaluto, 2015). *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun. (Wibiadila, 2016)

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya. Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi. (Winaro, 2017)

3.2 Landasan Teori

Teori yang berkaitan mengenai penelitian ini adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. *DeLone and McLean Information Success Model* atau Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merupakan suatu model yang diciptakan untuk mengukur keberhasilan dari penerapan sebuah sistem informasi. William H. DeLone dan Ephraim R. McLean untuk pertama kalinya mempublikasikan model penelitian mereka pada tahun 1992. Model kesuksesan sistem informasi tersebut berdasar pada hubungan enam dimensi pengukuran yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dan dampak organisasional.

DeLone, W.H., dan McLean (1992) menyatakan pembuatan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean didorong oleh proses pembuatan sistem informasi dan dampak dari penerapan sistem informasi tersebut. Model DeLone dan McLean berdasarkan model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu

pembuatan suatu sistem informasi, penggunaan sistem tersebut, dan dampak dari penggunaan sistem. Perancangan sistem ditinjau dengan kualitas informasi dan kualitas sistem. Penerapan sistem dilihat dengan dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna. Sementara luaran dari penerapan sistem dilihat dari variabel dampak individual dan dampak organisasional

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone, W. H., and Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui. Model ini menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Menggabungkan dampak individu (*individu impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) menjadi satu variabel, yaitu manfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*)

Adapun enam pengukuran faktor kesuksesan Delone dan McLean dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) berfokus pada performa sistem secara menyeluruh, baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, hingga prosedur dari sistem informasi yang menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Indikatornya terdiri dari *ease of use* (kemudahan penggunaan), *reliability* (reliabilitas), *response time* (waktu respon), dan *flexibility* (fleksibilitas).
2. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna, berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya bagi pengguna. Indikator yang digunakan terdiri dari *completeness* (kelengkapan), *relevance* (relevansi), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *Format Information* (format penyajian informasi).
3. Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) merupakan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna dari pengelola sistem informasi. Indikatornya terdiri dari *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (responsif).

4. Variabel penggunaan (*Actual Use*) mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Mengukur penggunaan dalam sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem bersifat voluntary atau sukarela, penggunaan sistem yang sesungguhnya akan menjadi pengukuran kesuksesan yang cocok. Dalam kasus dimana sistem bersifat mandatory atau wajib, pengukuran dilakukan secara subjektif dengan menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Indikatornya terdiri dari *frequency of use* (frekuensi penggunaan) dan *Daily use* (penggunaan setiap hari). *Intention to use* (niat untuk digunakan)
5. Variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) mengacu pada respon dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diinginkan. Indikatornya terdiri dari *Efficiency* (efisiensi), *Effectiveness* (efektifitas) dan *Satisfaction* (Kepuasan)
6. Variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi. Pilihan dampak apa yang harus diukur tergantung dari sistem yang dievaluasi dan tujuan penelitian. Indikatornya terdiri dari *Improve Knowledge* (peningkatan pengetahuan), *Reduce Information Search time* (mengurangi waktu pencarian informasi) dan *Productivity* (Produktivitas)

3.3 Hipotesis

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone, W.H., dan McLean, 1992). Semakin baik kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem, maka akan menyebabkan meningkatnya penggunaan dari sistem tersebut. Hasil penelitian oleh Ojo (2017) menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem secara signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Tan, Djuhono, dan Suyatno, (2015), Tam dan Carlos, (2016) serta Stefanovic et.al (2016). Dengan demikian maka hipotesis kesatu yang dapat dikembangkan yaitu:

H₁ : *System Quality* berpengaruh positif pada *Use*

Kualitas informasi bisa dikatakan sebagai hasil dari sistem informasi yang digunakan (DeLone, W.H., dan McLean, 1992). Jika pemakai sistem informasi mempunyai pengalaman berupa pemakaian terhadap sebuah sistem, maka pengalaman tersebut bisa melatar belakangi pemakai untuk berperilaku lebih lanjut. Hal ini bisa menarik pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut karena mereka merasa terbantu oleh adanya kualitas informasi yang mumpuni. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Cho & Sagynov (2015); Mudzana, T., & Maharaj, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan sistem. Dengan demikian maka hipotesis kesatu yang dapat dikembangkan yaitu:

H₂: *Information quality* berpengaruh positif terhadap *Use*

Kualitas pelayanan adalah kualitas dukungan yang didapat oleh pengguna dari dukungan personil teknologi (DeLone, W. H., and Mclean, 2003). Jika layanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut mempunyai kualitas yang baik, maka berdampak pada meningkatnya penggunaan sistem bersangkutan. Tam dan Carlos (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh suatu sistem mempengaruhi penggunaan sistem secara positif dan signifikan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Waluyo, R., & Krisbiantoro (2017). Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang dapat dikembangkan yaitu:

H₃: *Serves Quality* berpengaruh positif pada *Use*

Kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian empiris yang dilakukan oleh Susanty (2013). Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan karyawan dalam menggunakan sistem IFCA. Penelitian lainnya yang juga menemukan hasil serupa adalah penelitian yang dilakukan oleh Tan, Djuhono. dan Suyatno (2015) serta Promin, Ekkapong, (2019). Dengan demikian maka hipotesis keempat yang dapat dikembangkan yaitu:

H₄: *System Quality* berpengaruh positif pada *User Satisfaction*

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem, tidak hanya memengaruhi penggunaan sistem, tetapi juga dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Sehingga hal ini akan berpengaruh pada kepuasan yang diperoleh pengguna.

Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Jumardi et.al (2015); Rouibah et.al (2015), yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian maka hipotesis kelima yang dapat dikembangkan yaitu:

H₅ : *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

Kualitas layanan selain memengaruhi penggunaan sistem, juga akan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas, maka pengguna cenderung akan merasa puas, begitu pula untuk kondisi sebaliknya. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kebutuhan pengguna akan terpenuhi dan pengguna akan merasa puas akan kehadiran pelayanan tersebut. Hasil penelitian Cho & Sagynov (2015); dan Tam, Carlos, (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian maka hipotesis keenam yang dapat dikembangkan yaitu:

H₆ : *Servis Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

Khayun & Ractham, (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa hubungan antara penggunaan dan kepuasan pemakai sangat erat. Pada sebuah proses, penggunaan harus berada sebelum kepuasan pemakai. Pengalaman positif pengguna akan meningkatkan kepuasan pemakai dan meningkatnya kepuasan pemakai juga akan meningkatkan intensitas penggunaan. Hasil penelitian Hudin & Riana (2016) menunjukkan bahwa intensitas penggunaan terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi intensitas penggunaan sistem maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

H₇ : *Use* berpengaruh positif pada *User Satisfaction*

Penggunaan sistem informasi yang tinggi, dapat memberikan dampak positif pada kinerja individu. Hal ini karena dengan dimanfaatkannya sebuah sistem secara baik oleh individu, maka akan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Dampaknya adalah dapat mendorong tingginya produktivitas seorang individu yang pada akhirnya meningkatkan kinerja yang dimilikinya. Hal ini didukung oleh penelitian Stefanovic (2016) dan Nurjaya (2017) yang menyatakan bahwa

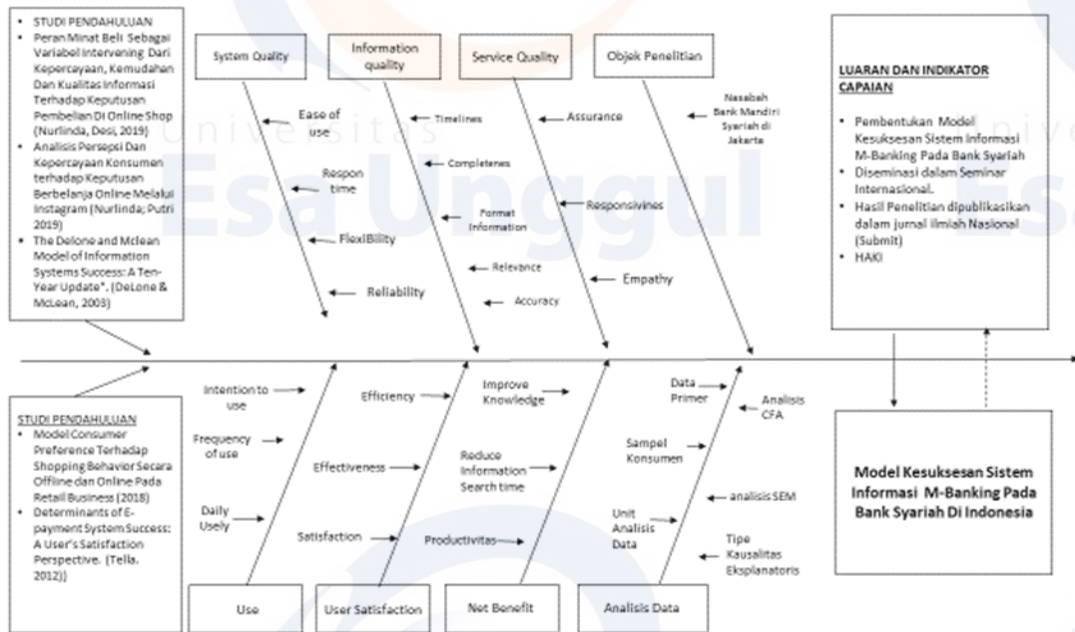
penggunaan berpengaruh terhadap nilai bersih. Dengan demikian maka hipotesis ketujuh yang dapat dikembangkan yaitu:

H₈ : *Use* berpengaruh positif pada *Net Benefit*

Faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja seorang individu adalah faktor kepuasan pengguna. Kinerja seseorang dapat meningkat jika sistem yang digunakan dirasa mampu memberikan perasaan puas pada pengguna sistem. Dengan adanya kinerja yang baik dari pengguna, dan pengguna merasa puas terhadap pekerjaannya, maka hal tersebut dapat mempengaruhi nilai bersih dari sebuah sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Hudin, J. M., & Riana (2016); Tam, Carlos (2016) dan Mudzana, T., & Maharaj (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih. Dengan demikian maka hipotesis kedelapan yang dapat dikembangkan yaitu:

H₉ : *User Satisfaction* berpengaruh positif pada *Net Benefit*

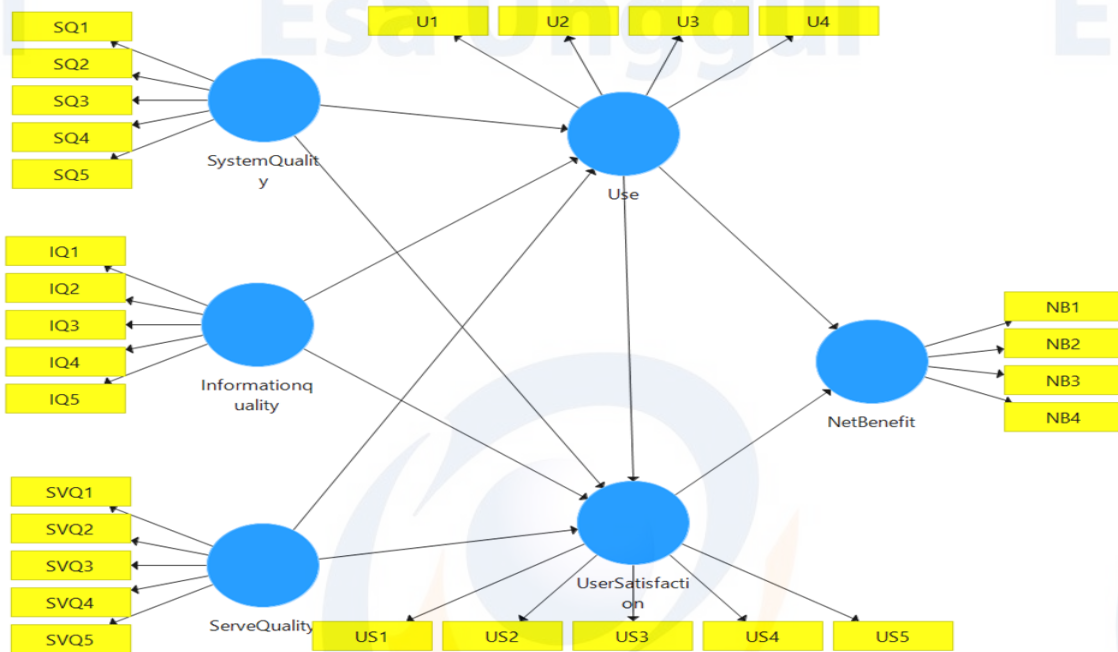
Penelitian ini adalah memasukkan variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean untuk membentuk model sistem informasi *M-Banking* yang efektif. Kebaruan penelitian ini, dapat dilihat dari bentuk diagram fishbone di bawah ini:



Gambar 3.2
Fishbone Penelitian

3.4 Model Penelitian

Model penelitian dapat diartikan sebagai pandangan, atau pola pikir yang dapat dijadikan sebagai variabel dan pengaruhnya terhadap variable lain sehingga akan memudahkan dalam merumuskan masalah penelitian. Model penelitian berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya, maka dapat diperoleh kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.3
Model Penelitian

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Bahan dan Alat

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis desain penelitian kausal dengan melihat keterkaitan antara *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* terhadap melalui *Use dan User Satisfaction M-Banking* Bank Syariah. Kemudian dilanjutkan dengan melihat keterkaitan melalui *Use dan User Satisfaction* terhadap terhadap *Net Benefit* yang didapat oleh Perbankan dan nasabah terhadap penggunaan *M-Banking* yang dilakukan oleh nasabah. Tahap selanjutnya menguji model yang terbentuk terhadap sistem informasi *M-Banking* yang dilaksanakan pada Bank Syariah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survey, dimana data diambil dari sampel yang merupakan anggota populasi, dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner dan software statistic untuk melihat dan mengukur variabel amatan melalui jawaban responden.

4.2 Tempat dan Waktu

Tempat penelitian dilakukan diutamakan di Wilayah Jakarta, namun bisa juga di wilayah Jabodetabek di mana responden berdomisili. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada Bulan April sampai dengan Desember 2021

4.3 Populasi dan Sampel

4.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Syariah Mandiri yang berada di wilayah Jabodetabek dan rutin melakukan transaksi dalam lima bulan terakhir.

4.3.2 Sampel

Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan Hair et.al (2014) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah antara 100-200 sampel, berdasarkan pertimbangan tersebut maka besarnya jumlah sampel ditetapkan sebanyak 200 Responden. Adapaun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *judgemental (purposive)* yaitu pengambilan sampel yang menggunakan kriteria yaitu nasabah yang aktif melakukan transaksi dengan menggunakan *M-Banking* Bank

Syariah Indonesia, berada di wilayah Jabodetabek dan rutin melakukan transaksi dalam lima bulan terakhir

4.4 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data dan informasi yang diperlukan antara lain :

1. Riset Kepustakaan Penelitian Kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mempelajari buku – buku, artikel, jurnal, internet, dan sebagainya yang dapat memberikan gambaran dan penjelasan secara teori.
2. Teknik Wawancara dan Kuesioner Dalam hal ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pihak responden.

4.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3. *Partial Least Squares* (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), jumlah sample tidak harus besar. Walaupun PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (Ghazali, 2016). Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan terhadap seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui *Uji validitas convergent validity*, *average variance extracted* (AVE), dan *discriminant validity*.

1. *Content Validity*

Validitas kuesioner dapat diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah banyak dipakai oleh para peneliti. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini

merupakan hasil studi literatur dengan modifikasi seperlunya untuk menghindari kecenderungan responden terhadap preferensi tertentu.

2. *Convergent Validity*

Uji convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item reliability digunakan standardized loading factor yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya. Nilai loading factor diatas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup memadai (Ghazali, 2016).

3. *Average Variance Extrated (AVE)*

AVE dihitung sebagai rerata akar standardize *loading faktor* yang dibagi dengan jumlah indikator. AVE mampu menunjukkan kemampuan nilai variabel laten dalam mewakili skor data asli. Semakin besar nilai AVE menunjukkan semakin tinggi kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Cut-off value AVE yang sering digunakan adalah 0,50 dimana nilai AVE minimal 0,50 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik mempunyai arti probabilitas indikator di suatu konstruk masuk ke variabel lain lebih rendah (kurang 0,50) sehingga probabilitas indikator tersebut konvergen dan masuk di konstruk yang nilai dalam bloknya lebih besar diatas 50% (Ghazali, 2016).

4. *Discriminant Validity*

Uji *Discriminant Validity* untuk menguji apakah indikator-indikator suatu konstruk tidak berkorelasi tinggi dengan indikator dari konstruk lain. Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk mencari discriminant validity adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (Ghazali, 2016).

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai metode yang lebih baik dibandingkan dengan nilai cronbach alpha dalam menguji reliabilitas dalam model *structural equation modeling*. *Composite reliability* yang mengukur suatu reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability* yang mengukur konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha* suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$ (Ghazali, 2016)

4.5.3 Model Struktural atau Inner Model

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. perubahan nilai *R-Squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai *R-Squares* 0.75, 0.50, 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Hasil *R-Squares* merepresentasi jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model (Ghazali, 2016)

4.5.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model path dengan smartPLS. Dalam *full model structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten Pengambilan keputusan atas penerimaan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan ketentuan nilai t-tabel two tail test untuk signifikansi 0,05 Ghazali (2015). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan Path Coefisien pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 ($\alpha 5\%$) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti.

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1 Karakteristik Responden

Sebelum data disajikan dari setiap variabel yang di uji dalam penelitian, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan intensitas pembelian Chatime dalam satu bulan. Responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 200 responden menggunakan Google Form dengan catatan berusia minimal 17 tahun, konsumen yang pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi Chatime minimum dua bulan terakhir konsumen yang pernah melihat iklan Chatime.

Adapun data yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

Demografi	Klarifikasi	Jumlah (Responden)	Perentase
Jenis Kelamin	Pria	77	38,7%
	Wanita	123	61,3%
	Total	200	100%
Usia	17 – 26 Tahun	106	53,2%
	27 – 36 Tahun	39	19,4%
	37 – 46Tahun	32	16,1%
	> 46 Tahun	23	11,3%
	Total	200	100%
Pendidikan	SMA	35	17,7%
	SI	142	71%
	S2	10	4,8%
	S3	3	1,7%
	Lainnya	10	4,8%
	Total	200	100%

Demografi	Klarifikasi	Jumlah (Responden)	Perentase
Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	42	21%
	Karyawan Swasta	94	46,8%
	Wiraswasta	19	9,7%
	PNS	3	1,5%
	Dokter	0	0%
	Dosen	3	1,6%
	Lainnya	39	19,4%
Total		200	100%
Rata-Rata Penghasilan	<5.000.000	106	53,2%
	5.000.000 – 10.000.000	55	27,4%
	10.000.001- 20.000.000	23	11,3%
	>20.000.000	16	8,1%
Total		200	100%
Status Pernikahan	Menikah	84	41,9%
	Belum Menikah	116	58,1%
Total		200	100%
Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	<1 tahun	116	58%
	1-3 Tahun	39	19,4%
	>3 Tahun	45	22,6%
Total		200	100%

1.1 Sumber : Data diolah, 2021

1.2

5.1.2 Outer Model

1.3 5.1.2.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur indikator dan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pernyataan yang akan diuji berjumlah 28 pernyataan. Hasil uji validitas ini adalah sebagai berikut:

A. Convergent Validity

1. Loading Factor

Uji *convergent validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item reliability digunakan *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruksya. Nilai *loading factor* diatas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Berikut hasil dari uji validitas *loading factor*

Tabel 5.1 Tabel Loading Faktor Tahap 1

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
IQ1	0,577					
IQ2	0,699					
IQ3	0,756					
IQ4	0,778					
IQ5	0,709					
NB1		0,761				
NB2		0,736				
NB3		0,772				
NB4		0,729				
SQ1				0,827		
SQ2				0,841		
SQ3				0,764		
SQ4				0,765		
SQ5				0,731		
SVQ1			0,698			
SVQ2			0,649			
SVQ3			0,722			
SVQ4			0,820			
SVQ5			0,757			
U1					0,787	
U2					0,773	
U3					0,799	
U4					0,838	
US1						0,723
US2						0,790
US3						0,774
US4						0,813
US5						0,733

Sumber : Data diolah, 2021

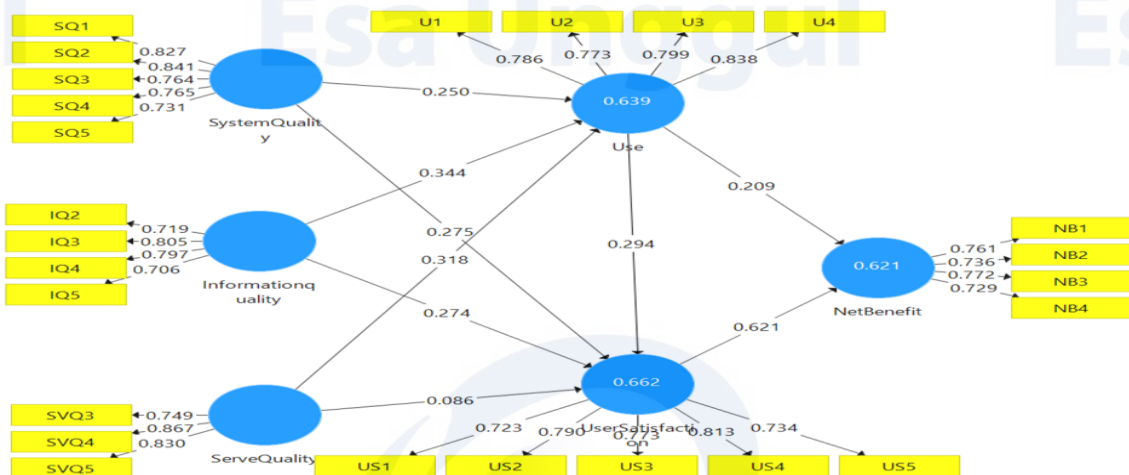
Dari hasil yang terlihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner yang berjumlah 30 pernyataan terdapat 26 pernyataan yang valid dan 4 pernyataan yang tidak valid. Hasil dapat dikatakan valid ketika nilai *outer loading* berada di atas nilai 0.70. Karena terdapat 4 pernyataan yang tidak valid, maka dilakukan proses ulang dengan menghilangkan

indicator yang tidak valid dengan hasil loading faktor setelah proses ulang adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Tabel Loading Faktor Tahap 2

IQ2	0,719				
IQ3	0,805				
IQ4	0,797				
IQ5	0,706				
NB1		0,761			
NB2		0,736			
NB3		0,772			
NB4		0,729			
SQ1			0,827		
SQ2			0,841		
SQ3			0,764		
SQ4			0,765		
SQ5			0,731		
SVQ3		0,749			
SVQ4		0,867			
SVQ5		0,830			
U1				0,786	
U2				0,773	
U3				0,799	
U4				0,838	
US1					0,723
US2					0,790
US3					0,773
US4					0,813
US5					0,734

Adapun *outer model* dari seluruh loading faktor setelah proses ulang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.1 Outer Model

2. *Average Variance Extrated (AVE)*

AVE mampu menunjukkan kemampuan nilai variabel laten dalam mewakili skor data asli. Semakin besar nilai AVE menunjukkan semakin tinggi kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Cut-off value AVE yang sering digunakan adalah 0,50 dimana nilai AVE minimal 0,50 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik. Berikut Hasil *Average Variance Extrated (AVE)*:

Tabel 5.3 *Average Variance Extrated (AVE)*

	Average Variance Extrated (AVE)
Informationquality	0,575
NetBenefit	0,562
ServeQuality	0,667
SystemQuality	0,619
Use	0,639
UserSatisfaction	0,589

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil yang terlihat bahwa nilai hasil *Average Variance Extrated (AVE)* menunjukan hasil diatas 0.50 yang mana hasil tersebut menunjukan bahwa kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel dapat dikatakan baik

B. Discriminant Validity

1. *Cross Loading*

Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Berikut hasil perhitungannya

Tabel 5.4 Cross Loading

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
IQ2	0,719	0,486	0,460	0,451	0,572	0,527
IQ3	0,805	0,475	0,440	0,478	0,545	0,578
IQ4	0,797	0,478	0,525	0,460	0,491	0,519
IQ5	0,706	0,495	0,480	0,507	0,508	0,511
NB1	0,457	0,761	0,468	0,501	0,479	0,615
NB2	0,445	0,736	0,393	0,428	0,460	0,592
NB3	0,568	0,772	0,561	0,502	0,543	0,593
NB4	0,440	0,729	0,464	0,441	0,519	0,521
SQ1	0,582	0,541	0,617	0,827	0,630	0,636
SQ2	0,493	0,479	0,578	0,841	0,588	0,610
SQ3	0,542	0,478	0,580	0,764	0,481	0,543
SQ4	0,492	0,560	0,548	0,765	0,505	0,540
SQ5	0,328	0,394	0,429	0,731	0,487	0,438
SVQ3	0,486	0,523	0,749	0,572	0,482	0,501
SVQ4	0,520	0,536	0,867	0,586	0,596	0,555
SVQ5	0,531	0,491	0,830	0,571	0,648	0,559
U1	0,545	0,498	0,542	0,547	0,786	0,555
U2	0,501	0,463	0,630	0,569	0,773	0,515
U3	0,576	0,552	0,515	0,495	0,799	0,637
U4	0,611	0,609	0,589	0,595	0,838	0,639
US1	0,517	0,547	0,435	0,500	0,551	0,723
US2	0,563	0,609	0,550	0,575	0,608	0,790
US3	0,548	0,596	0,540	0,573	0,601	0,773
US4	0,579	0,654	0,535	0,558	0,542	0,813
US5	0,497	0,563	0,465	0,514	0,522	0,734

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil yang terlihat bahwa nilai *cross loading* menunjukkan hasil korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur apakah alat ukur memiliki konsistensi (dapat digunakan untuk penelitian berikutnya) atau tidak. Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

5.5 Tabel Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

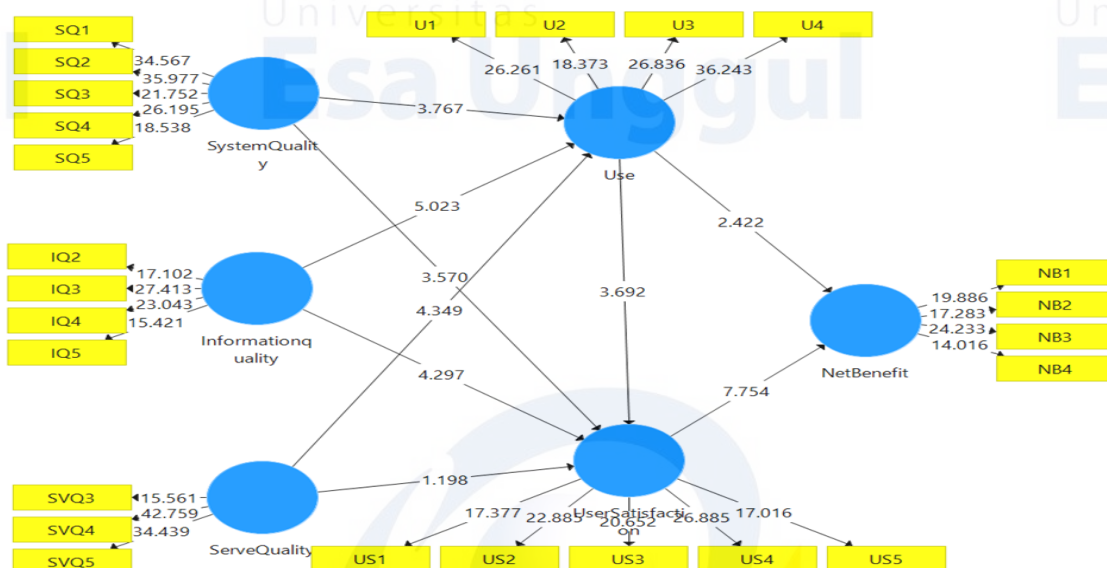
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Informationquality	0,752	0,843
NetBenefit	0,740	0,837
ServeQuality	0,749	0,857
SystemQuality	0,846	0,890
Use	0,812	0,876
UserSatisfaction	0,825	0,877

Sumber : Data diolah, 2021

Pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa semua nilai variabel dalam pengujian reliabilitas baik menggunakan *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0.7. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan reliabel sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

5.1.3 Inner Model

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk predictive elevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural. Berikut hasilnya:



Sumber : Data diolah, 2021

Gambar 5.2 Model Struktural

Dalam menilai model dengan SmartPLS dimulai dengan melihat *R-square* variabel laten dependen. Tabel 4.5 merupakan hasil *estimasi R-square* dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 5.6 R.Suare

	R Square	R Square Adjusted
NetBenefit	0,621	0,618
Use	0,639	0,634
UserSatisfaction	0,662	0,655

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil penelitian tersebut, Nilai *R square* 1 sebesar 62,1% yang mana bisa dikatakan bahwa besarnya pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use* dan *User Satisfaction* terhadap net benefit adalah sebesar 62,1% dan sisanya sebesar 37,9% di pengaruhi oleh variabel lainnya. Selanjutnya di dapat nilai *R square* 2 sebesar 63,9% yang mana bisa dikatakan bahwa besarnya pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* terhadap use sebesar 63,9% dan sisanya 36.1% di pengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Selanjutnya di dapat nilai *R square* 3 sebesar 66,2% yang artinya bahwa besarnya pengaruhi *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *Use* terhadap *User Satisfaction* sebesar 66,2% dan sisanya sebesar 33,8% di pengaruhi variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ketiga nilai *R-square* dikategorikan sedang mengacu pada kriterianya (tinggi, moderat, rendah). Artinya, variabel-variabel dalam model memiliki pengaruh cukup besar kepada variabel terdampak daripada faktor lain yang berasal dari luar model tersebut.

Model Fit

Berdasarkan Nilai SRMR atau *Standardized Root Mean Square*, nilainya sebesar $0,067 < 0,10$ maka model fit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model fit dengan data dan dapat dilakukan proses lebih lanjut

Tabel 5.7 Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,067	0,068
d_ ULS	1,453	1,501
d_ G	0,622	0,627
Chi-Square	691,215	695,474
NFI	0,750	0,749

Sumber : Data diolah, 2021

5.1.4 Uji Hipotesis

Pengambilan keputusan atas penerimaan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan ketentuan nilai *t-tabel two tail test* untuk signifikansi 0,05. Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian *inner model*. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%). Berikut hasil penelitiannya:

Tabel 5.8 Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Informationquality -> Use	0,344	0,343	0,069	5,023	0,000
Informationquality -> UserSatisfaction	0,274	0,273	0,064	4,297	0,000
ServeQuality -> Use	0,318	0,316	0,073	4,349	0,000
ServeQuality -> UserSatisfaction	0,086	0,085	0,072	1,198	0,232
SystemQuality -> Use	0,250	0,254	0,066	3,767	0,000
SystemQuality -> UserSatisfaction	0,275	0,280	0,077	3,570	0,000
Use -> NetBenefit	0,209	0,197	0,086	2,422	0,016
Use -> UserSatisfaction	0,294	0,292	0,080	3,692	0,000
UserSatisfaction -> NetBenefit	0,621	0,634	0,080	7,754	0,000

Sumber : Data diolah, 2021

1. Hasil pengujian pengaruh *System Quality* terhadap *Use* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 3,767 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *System Quality* terhadap *Use*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,250, hal ini berarti terdapat pengaruh positif *System Quality* terhadap *Use* dan ini dapat dinyatakan bahwa jika *System Quality* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *Use* (aktivitas pengguna) *m-banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Hasil pengujian pengaruh *Information Quality* terhadap *Use* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 5,023 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* berpengaruh terhadap *Use*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,344, hal ini berarti terdapat pengaruh

positif *Information Quality* terhadap *Use* dan ini berarti bahwa jika *Information Quality* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *Use* (aktivitas pengguna) *m-Banking Bank Syariah Indonesia*.

3. Hasil pengujian pengaruh *Service Quality* terhadap *Use* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 4.349 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Use*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,318, hal ini berarti terdapat pengaruh positif *Service Quality* terhadap *Use* dan ini berarti bahwa jika *Service Quality* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *Use* (aktivitas pengguna) *m-banking Bank Syariah Indonesia*.
4. Hasil pengujian pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 3,570 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0, 275, hal ini berarti terdapat pengaruh positif *System Quality* terhadap *User Satisfaction* dan ini berarti bahwa jika *System Quality* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) *m-Banking Bank Syariah Indonesia*.
5. Hasil pengujian pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 4,297 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,274 hal ini berarti terdapat pengaruh positif *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* dan ini berarti bahwa jika *Information Quality* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) *m-Banking Bank Syariah Indonesia*.
6. Hasil pengujian pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.232 lebih besar dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 1,198 nilai tersebut lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa

tidak terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) *m-Banking* Bank Syariah Indonesia.

7. Hasil pengujian pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 3,692 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,294 hal ini berarti terdapat pengaruh positif *Use* terhadap *User Satisfaction* dan ini berarti bahwa jika *Use* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *User Satisfaction* (kepuasan Pengguna) *m-Banking* Bank Syariah Indonesia.
8. Hasil pengujian pengaruh *Use* terhadap *Net Benefit* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.016 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 2,422, nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Use* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,209, hal ini berarti terdapat pengaruh positif *Use* terhadap *Net Benefit* dan ini berarti bahwa jika *Use* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *Net Benefit* (manfaat) bagi nasabah pengguna *m-Banking* Bank Syariah Indonesia.
9. Hasil pengujian pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* diperoleh nilai *P Value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *T Statistika* diperoleh sebesar 7,754 nilai tersebut lebih besar dari 1.96. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Berdasarkan hasil diatas juga didapat Nilai Koefisien (*original sample*) sebesar 0,621, hal ini berarti terdapat pengaruh positif *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* dan ini berarti bahwa jika *User Satisfaction* semakin ditingkatkan maka akan meningkatkan *Net Benefit* (manfaat) bagi nasabah pengguna *m-Banking* Bank Syariah Indonesia.

Hasil pengujian Hipotesis model penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada table berikiut ini

Tabel 5.9

Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	TStatistika	Keterangan	Kesimpulan
H1	<i>System Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	3,767	Data mendukung Hipotesis	H1 Diterima
H2	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	5,023	Data mendukung hipotesis.	H2 Diterima
H3	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	4,349	Data mendukung hipotesis.	H3 Diterima
H4	<i>System Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	3,570	Data mendukung hipotesis.	H4 Diterima
H5	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	4,297	Data mendukung hipotesis.	H5 Diterima
H6	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	1,198	Data tidak mendukung hipotesis.	H6 Ditolak
H7	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>user Satisfaction</i>	3,692	Data mendukung hipotesis.	H7 Diterima

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	T-Statistika	Keterangan	Kesimpulan
H8	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i>	2,422	Data mendukung hipotesis.	H8 Diterima
H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i>	7,754	Data mendukung hipotesis.	H9 Diterima

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

5.2 Diskusi

Dalam penelitian ini terdapat hasil yang menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *Use*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik *System Quality m-Banking*, maka akan semakin meningkatkan pula aktivitas pengguna dalam menggunakan *m-banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Mobile banking* BSI terus melakukan inovasi dengan membuat *beyond banking services* untuk *mobile banking*. Dengan memiliki *Mobile banking* BSI, nasabah bisa melakukan berbagai aktivitas seperti membuka rekening secara online, penyaluran ZISWAF, pembelian emas, mengajukan pembiayaan, melihat waktu sholat, serta melakukan berbagai kegiatan perbankan lainnya. Nasabah merasa bahwa *m-Banking* BSI memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi perbankan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Ojo (2017), Tan, Djuhono, dan Suyatno, (2015), Tam dan Carlos, (2016) serta Stefanovic et.al (2016) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem, maka akan menyebabkan meningkatnya penggunaan dari sistem tersebut. Hasil penelitian menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem secara signifikan. Selanjutnya hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini berarti bahwa semakin berkualitas informasi yang disampaikan maka akan semakin meningkatkan aktivitas penggunaan *m-banking* BSI. Nasabah merasa bahwa informasi pada sistem *m-banking*

BSI sangat akurat dan bebas dari kesalahan. Nasabah BSI dapat menggunakan *m-Banking* untuk mendapat informasi lengkap seputar rekening seperti saldo, mutase maupun portfolio dan juga membantu nasabah untuk mendapatkan informasi tentang lokasi ATM maupun keberadaan cabang BSI yang ada di seluruh Indonesia. Hasil penelitian ini mendukung penelitian DeLone, W.H., dan McLean (1992), Cho & Sagynov (2015); Mudzana, T., & Maharaj, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan system, jika pemakai sistem informasi mempunyai pengalaman berupa pemakaian terhadap sebuah sistem, maka pengalaman tersebut bisa melatar belakangi pemakai untuk berperilaku lebih lanjut. Selanjutnya hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *use*, semakin baik kualitas pelayanan *m-Banking* maka semakin meningkatkan penggunaan system. *M-Banking* BSI memberikan berbagai pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti transfer, transaksi QRIS, membayar tiket, pembayaran tagihan, asuransi, BPJS, pembelian-pembelian *e-commerce*, termasuk juga layanan islami yang menjadi keunggulan sebagai bank syariah. Selain itu nasabah dapat menggunakan *m-Banking* untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu di 17.800 outlet Indomaret dan lebih dari 1.800 ATM BSI, membeli voucher pulsa, melakukan pembayaran PLN Prabayar, e-money, serta nasabah dapat membuat jadwal semua transaksi penting yang akan dilakukan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Tam dan Carlos (2016) dan Waluyo, R., & Krisbiantoro (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh suatu sistem mempengaruhi penggunaan sistem secara positif dan signifikan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Use* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik *System Quality m-Banking*, maka akan semakin meningkatkan pula kepuasan pengguna dalam menggunakan *m-banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Nasabah merasa puas dengan kelengkapan fitur yang ada di *m-banking* BSI karena dapat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya kemudahan penggunaan *m-banking* BSI yang dirasakan nasabah membuat kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem yang tersedia pada *mobile banking* BSI akan meningkat, tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan Handphone secara fisik. Dengan didukung infrastruktur teknologi yang memadai, menyebabkan transaksi perbankan melalui *m-*

Banking dapat dikerjakan dengan lebih mudah oleh nasabah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Tan, Djuhono, dan Suyatno (2015) serta Promin, Ekkapong, (2019) yang menyatakan bahwa kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Dan mendukung penelitian Susanty (2013) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan karyawan dalam menggunakan sistem IFCA. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh secara positif terhadap *user satisfaction*, hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna *m-Banking* BSI. Nasabah merasa puas terhadap kualitas informasi *m-Banking* BSI karena memberikan informasi yang sangat akurat dan bebas dari kesalahan dan juga mereka puas terhadap *m-banking* BSI karena memiliki kelengkapan fitur sehingga mempermudah mereka dalam melakukan transaksi perbankan maupun kegiatan lainnya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Jumardi et.al (2015); Rouibah et.al (2015), yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Nasabah puas dengan kemudahan penggunaan *m-Banking* seperti tampilan aplikasi dan fitur layanan yang sederhana dan mudah dimengerti, dan *m-Banking* relatif lebih mudah diakses dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Hasil Penelitian ini mendukung penelitian Khayun & Ractham, (2011) dan Hudin & Riana (2016) yang menyatakan bahwa hubungan antara penggunaan dan kepuasan pemakai sangat erat. Pada sebuah proses, penggunaan harus berada sebelum kepuasan pemakai. Pengalaman positif pengguna akan meningkatkan kepuasan pemakai dan meningkatnya kepuasan pemakai juga akan meningkatkan intensitas penggunaan. Namun hasil penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*, hal ini berarti bahwa kepuasan nasabah bukan dipengaruhi oleh *service quality* tetapi lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti *system quality* dan *information quality*. Hasil Penelitian ini tidak mendukung penelitian Hasil penelitian Cho & Sagynov (2015); dan Tam, Carlos, (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *use* dan *user satisfaction* mempengaruhi *net benefit* yang dirasakan oleh Nasabah pengguna *m-Banking* BSI. Hal ini berarti bahwa semakin baik aktivitas pengguna dan semakin tinggi kepuasan yang

dirasakan pengguna maka akan semakin meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh Nasabah. Manfaat yang paling dirasakan oleh nasabah Ketika menggunakan m-Banking BSI adalah transaksi perbankan yang mereka lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller ataupun ATM. *M-Banking* BSI dapat diakses nasabah kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *smartphone*, baik Android maupun iOS. Manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah melalui fitur-fitur m-banking BSI adalah nasabah dapat melakukan pengecekan informasi saldo secara real time, dapat melakukan transfer uang, membayar kebutuhan sehari-hari dan juga dapat membayar zakat dan lainnya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Stefanovic (2016) dan Nurjaya (2017) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap nilai bersih. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Hudin, J. M., & Riana (2016); Tam, Carlos (2016) dan Mudzana, T., & Maharaj (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih. Dengan adanya kinerja yang baik dari pengguna, dan pengguna merasa puas terhadap pekerjaannya, maka hal tersebut dapat mempengaruhi nilai bersih dari sebuah sistem tersebut.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use*. Dimana hal ini berarti bahwa semakin baik *System Quality*, maka akan semakin meningkatkan *Use m-Banking* Bank Syariah Indonesia. Pernyataan yang paling tinggi nilainya pada variabel *System Quality* adalah *M-banking* BSI memberikan pelayanan sesuai kebutuhan
2. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use*. Hal ini berarti semakin real time *Information Quality* yang ditampilkan maka semakin meningkatkan aktivitas pengguna dalam menggunakan *m-Banking* BSI. Nasabah merasa bahwa Informasi pada sistem *m-banking* BSI sangat akurat dan bebas dari kesalahan sehingga meyakinkan mereka untuk lebih banyak menggunakan *m-Banking* BSI
3. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use* Hal ini dapat diartikan apabila *Service Quality* maka akan semakin meningkatkan aktivitas pengguna dalam menggunakan *m-Banking* BSI. Berdasarkan pernyataan tertinggi, responden merasa tenaga profesional (*call center*) sangat tanggap dalam membantu nasabah ketika mengalami kesulitan pada penggunaan layanan *m-Banking* BSI
4. *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat diartikan semakin baik *System Quality*, maka akan semakin tinggi pula tingkat *User Satisfaction* pada *m-Banking* BSI. Pernyataan yang paling tinggi nilainya pada variabel *System Quality* adalah *M-banking* BSI memberikan pelayanan sesuai kebutuhan sehingga hal ini sangat memberikan kepuasan pada pengguna *m-banking* BSI.
5. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* Dimana hal ini berarti bahwa semakin baik *Information Quality*, maka akan semakin tinggi pula *User Satisfaction*. Artinya, para konsumen yang sebagian besar adalah wanita yang berstatus sebagai karyawan swasta merasa puas menggunakan

m-Banking BSI karena selalu memberikan informasi yang akurat dan bebas dari kesalahan.

6. *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hal ini dapat diartikan apabila *Service Quality* bukan menjadi faktor yang memberikan kepuasan pada pengguna *m-Banking* tetapi ada faktor lainnya. Nasabah masih merasa bahwa Layanan *m-banking* BSI belum menyediakan layanan perbankan yang aman, dan hal ini menyebabkan nasabah merasa tidak puas.
7. *Use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Dapat diartikan apabila semakin baik aktivitas pengguna dalam menggunakan *m-Banking* BSI maka akan meningkatkan kepuasan pengguna *m-Banking*. Nasabah merasa bahwa *m-Banking* BSI menyediakan layanan perbankan yang real sehingga membuat nasabah merasa puas menggunakannya
8. *Use* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Hal ini dapat diartikan apabila semakin baik aktivitas pengguna, maka akan meningkatkan manfaat yang akan diperoleh oleh nasabah. Dengan menggunakan *m-banking* BSI, transaksi perbankan yang dilakukan nasabah lebih cepat tanpa harus mengantri di teller ataupun ATM
9. *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Hal ini dapat diartikan apabila kepuasan pengguna meningkat, maka akan meningkatkan manfaat yang diperoleh nasabah dalam menggunakan *m-Banking BSI*. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih. Dengan adanya kinerja yang baik dari pengguna, dan pengguna merasa puas terhadap pekerjaannya, maka hal tersebut dapat mempengaruhi nilai bersih dari sebuah sistem tersebut.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijabarkan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan layanan BSI Mobile, sebaiknya pihak bank harus lebih memperhatikan sistem jaringan dari aplikasi BSI Mobile. Jika dilihat dari nilai terendah dari pernyataan dalam kuesioner yang menyatakan bahwa *M-banking* BSI mudah diakses oleh Nasabah Maka dari itu, pihak bank harus lebih aktif dalam menanggapi permasalahan tersebut khususnya mengatasi permasalahan terkait

dengan jaringan aplikasi *m-banking* agar transaksi yang dilakukan nasabah berjalan lancar.

2. Sehubungan dengan kualitas informasi sebaiknya Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam menyampaikan Informasi perbankan yang ada. pada sistem *m-banking* BSI disajikan secara tepat waktu. Selain itu berkaitan dengan kualitas pelayanan sebaiknya Bank Syariah Indonesia lebih meningkatkan system keamanan *m-Banking* sehingga nasabah akan merasa aman Ketika melakukan transaksi perbankan melalui m-Banking.
3. Sebaiknya Bank Syariah Indonesia meningkatkan kemudahan akses transaksi perbankan via smartphone dan membuat inovasi pada fitur-fitur *m-Banking* sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dan mengelola rekening tabungan mereka kapan saja dan dimana dengan cepat, mudah, dan aman.

6.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan yang dapat dijadikan sebagai arah gerak M-Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) yang akan memberikan nilai lebih terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil penelitian ini juga dapat memberikan implikasi pada kebijakan organisasi perbankan, khususnya pada aplikasi *m-Banking* untuk menitikberatkan kepada kepuasan nasabah dan manfaat yang akan diterima nasabah. Manajemen harus terus mengembangkan penawaran-penawaran yang menarik atau menguntungkan bagi konsumen seperti memberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya atau beberapa poin tertentu yang nanti bisa ditukarkan dengan voucher untuk dapat digunakan sebagai pembelian agar dapat meningkatkan *Perceived Benefits* bagi nasabah sehingga memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan m-Banking dikemudian hari.

Studi ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya supaya memperbanyak sampel penelitian sehingga lebih merepresentasikan populasi nasabah bank Syariah di Indonesia. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel *interactivity* dan *customization* yang mampu memperkuat konsep *benefits offered by mobile* pada *mobile banking*

Daftar Pustaka

- Adguna, A. W., Brawijaya, U., Of, F., & Science, A. (2020). *Technology Acceptance Model Perspective On E-Commerce Application (Survey on Micro & Small Enterprises in Malang City)*
- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Afifah, F., & Widyanesti, S. (2017). Analisis penggunaan mobile banking dengan mengadopsi technology acceptance model (tam) (studi kasus pada Bank Central Asia di Jakarta). *E-Proceeding of Management*, 4(1), 46–52.
- Aisyah, M., & Meiria, E. (2020). Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
- Bangkara, R. P., Putu, N., & Harta, S. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2408–2434.
- Cho, Y. C. dan E. (2015). “Exploring Factors That Affect Usefulness Ease of Use, Trust, and Purchase Intention In The Online Environment”. *International Journal of Management & Information System. First Quarter*, 19(1), 21–36.
- Cho, Y. C., & Sagynov, E. (2015). Exploring Factors That Affect Usefulness, Ease Of Use, Trust, And Purchase Intention In The Online Environment. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 19(1), 21. <https://doi.org/10.19030/ijmis.v19i1.9086>
- Danies Mariyam Widyawati, N. N. K. M. (2018). *Customer Attitude Toward Using Mobile Banking Di Indonesia Customer Attitude Towards Using Mobile Banking in Indonesia*. 5(2), 2553–2560.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. (2003). Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information*, 19(4), 9–30.
- DeLone, W.H., dan McLean, E. . (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Ghazali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS*.
- Gusni, G., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Attitude dan Actual Usage Go-Pay. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 22–33. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3892>
- Hair, J. R., Black, J.F., Babin, WC., & Anderson, R. . (2014). *Multivariate Data Analysis*. In *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Hosseini, M. H., Fatemifar, A., & Rahimzadeh, M. (2015). Effective Factors of the Adoption of Mobile Banking Services by Customers. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(6), 1–13. <https://doi.org/10.12816/0018964>
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclean. *Journal of Informatin System*, 12(1), 1–10.

- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>
- Ivan Naufaldi, & Miharni Tjokrosaputro. (2020). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan trust terhadap intention to use. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 715–722.
- Jumardi, R., Nugroho, E., & Hidayah, I. (2015). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)*, 7–13.
- Kanchanatanee, K., Suwanno, N., & Jarernvongrayab, A. (2015). Effects of Attitude toward Using, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Compatibility on Intention to Use E-Marketing. *Journal of Management Research*, 6(3), 1. <https://doi.org/10.5296/jmr.v6i3.5573>
- Khayun, V., & Ractham, P. (2011). Measuring e-excise tax success factors: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, July. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2011.303>
- Kresna, B. . (2011). Pengaruh Customer in Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. *Jurnal Tesis, Universitas Hasanuddin, Makasar*.
- Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (2016). Management Information Systems Managing The Digital Firm. In *Sam.ed* (1st ed.). Pearson Education Limited.
- Luvi Anisah. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Website Dan Aplikasi Shopee Untuk Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma, 8(5), 55.
- Mudzana, T., & Maharaj, M. (2017). *Measuring the success of business-intelligence systems in South Africa: An empirical investigation applying the DeLone and McLean Model. Journal of Information Management*, 17(1), 1–7.
- Novita Aprilya Lestarie et al. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Pembelian. 13(02), 194–200.
- Nugroho, A. (2015). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Aset Ukm (Unit Kegiatan Mahasiswa) STMIK STIKOM Bali Berbasis Client Server. *Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika*, 9–10.
- Nurdiansyah, E., Dhita, A. N., & Pratita, D. (2019). Analisis pemanfaatan jurnal elektronik oleh mahasiswa menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Harmoni Sosial: Jurnal Pendidikan IPS*, 6(2), 175–182. <https://doi.org/10.21831/hsjpi.v6i2.27515>
- Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan pelayanan terhadap nilai bersih dengan menggunakan model DeLone And McLean. *Jurnal Akuntansi*, 45–47.
- Ojo, A. I. (2017). Validation of the Delone and Mclean Information Systems Success Model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1), 60–66.
- Promin, Ekkapong, and P. S. (2019). Improvement of Scanned Medical Document Management System. *International Conference on Knowledge and Smart Technology*, 126–312.
- Raharjo, S., & Japarianto, E. (2017). Pengaruh User Experience terhadap Behavior Intention to Use Digital Music Streaming Services dengan Attitude Toward Behavior sebagai Media Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(1), 1–11.

- Rahayu, F. S., Budiyanto, D., & Palyama, D. (2017). Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.21460/jutei.2017.12.20>
- Rena Eka Setyawati. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Use Dengan Attitude Towards Using Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 3 No. 1 Januari 2020*, 3(1), 39–51.
- Ronny. (2017). Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah. *J. Organ. Dan Manaj*, 13(2), 89–98.
- Rouibah, Kamel, Paul Benjamin Lowry, and L. A. (2015). Dimensions of Business-to-Consumer (B2C) Systems Success in Kuwait: Testing a Modified DeLone and McLean IS Success Model in an e-Commerce Context. *Journal of Global Information Management*, 23(3), 41–71.
- Saptomo, W. L. Y., & Rimawati, E. (2020). Path Analisis Technology Acceptance Model pada Penerapan Blended Learning. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(2), 130–138. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i2.235>
- Setiawan, A. (2017). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) Dalam E-Business. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 171–186.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142.
- Shanmugam, A., Savarimuthu, M. T., & Wen, T. C. (2015). Factors affecting Malaysian behavioral intention to use mobile banking with mediating effects of attitude. *Academic Research International*, 5(2), 236–253.
- Sianadewi, J. H., Widyarini, L. A., & Wibowo, W. (2017). Pengaruh Perceived Social Presence, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Attitude Towards Online Shopping Terhadap Niat Beli Pada Jakarta Notebook . Com. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 6(2), 104–115.
- Siti Nur Aeni. (2017). *Faktor Penentu Minat Penggunaan E-Commerce Shopee Untuk Pembelian Online Menggunakan Model Tam (Technology Acceptance Model)*. 99–117.
- Stefanovic, D. et al. (2016). Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective. *Information and Management*, 53(6), 717–726.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodolgi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (p. 1).
- Susanty, M. (2013). Pengujian Model De Lone dan Mc Lean dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 15(2).
- Tam, Carlos, and T. O. (2016). *Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: DeLone & McLean and TTF Perspective*. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–44.
- Tan, Djuhono., Suyatno, dan S. A. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean pada Sektor Publik. *University Research Colloquium*.
- Tella, A. (2012). Determinants of E-payment System Success: A User's Satisfaction Perspective. *International Journal of E-Adoption*, 4(3), 15–38.
- Waluyo, R., & Krisbiantoro, D. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dapodikdas Kabupaten Purbalingga Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Juita*, V(11), 73–80.
- Wibiadila, I. (2016). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank*

Mandiri Syariah Cabang Solo.

Winaro, A. W. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi.*, IV(1), 24–29.

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Un

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Un

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Un

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pernyataan Ketua Pelaksana Program Penelitian



Surat Pernyataan Ketua Pelaksana Program Penelitian

Yang Bertandatangan di Bawah ini:

Nama : R.A. Nurlinda, SE, MM
NIDN : 0324047005
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis/S1 - Manajemen
Jabatan Fungsional : Lektor

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal program penelitian yang diajukan dengan judul:

Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Syariah Di Indonesia

Yang saya usulkan dalam skema Hibah Internal Universitas Esa Unggul tahun 2021 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.

Bilamana diketahui dikemudian hari adanya indikasi ketidakjujuran / etikat kurang baik sebagaimana dimaksud diatas, maka kegiatan ini dibatalkan dan saya bersedia mengembalikan dana yang telah diterima kepada pihak Universitas Esa Unggul melalui LPPM.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Maret 2021

Yang menyatakan,

(R.A. Nurlinda, SE, MM)
0324047005

Lampiran 2 : Surat Tugas Penelitian



SURAT TUGAS PENELITIAN
No. 035/ST/FEB/Esa Unggul/III/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Tantri Yanuar R S, SE, MSM
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UEU
Alamat : Jl. Arjuna Utara 9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

Menerangkan bahwa :

Nama : R A Nurlinda, SE, MM
Jabatan : Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen / Akuntansi

Adalah benar sebagai staff pengajar Fakultas Ekonomi UEU yang melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi Bidang II Penelitian. Adapun judul penelitian adalah sebagai berikut :

"Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Syariah Di Indonesia"

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Maret 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Esa Unggul

Dr. Tantri Yanuar RS, SE, MSM

Lampiran 3: Kuesioner

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Responden yang terhormat. Perkenalkan, Kami, R.A. Nurlinda, Eka Bertuah dan Ari Anggarani WPT adalah Dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Esa Unggul. Sehubungan dengan penyelesaian Penelitian kami dengan judul " **MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI M-BANKING PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA**" maka Kami mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Responden diharapkan mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, karena hasil survei ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian kami. Tujuan kami melakukan survei ini ialah untuk melihat apakah M-Banking Bank Syariah Indonesia sudah dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi nasabah yang menggunakannya dan sekaligus untuk menetapkan Model system informasi M-Banking yang tepat, yang dapat diterapkan pada Bank Syariah Indonesia. Kami mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Bapak/ibu, Saudara/i mengisi kuesioner ini.

A. Identitas Responden :

1. Jenis Kelamin:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia:

- a. 17 – 26 tahun
- b. 27 – 36 tahun
- c. 37 – 46 tahun
- d. > 46 tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- a. SLTA/Sederajat
- b. S1
- c. S2
- d. S3
- e. _____ (yang lainnya)

4. Pekerjaan:

- a. Mahasiswa/Pelajar
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. PNS
- Lampiran 3: Lanjutan Kuesioner
- e. Dokter
 - f. Dosen
 - g. _____ (yang lainnya)

5. Rata-rata penghasilan perbulan:

- a. < Rp 5.000.000
- b. Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- c. Rp 10.000.001 – Rp 20.000.000
- d. >Rp 20.000.000

6. Status pernikahan:

- a. Sudah Menikah
- b. Belum Menikah

7. Sudah berapa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia lingkungan:

- a. < 1 tahun
- b. 1 -3 tahun
- c. > 3 tahun

8. Faktor yang menyebabkan anda tertarik untuk menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia:

.....

9. Fitur apa saja yang sering anda gunakan pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?

(misalkan Melihat saldo rekening dan riwayat transaksi, Transfer dana, pembayaran tagihan dan lain-lain)

B. Kuisoner

Kami mohon Bapak atau Ibu dan saudara atau saudari untuk kesediaanya memberikan pendapat pertanyaan atau pernyataan pada salah satu nomer dengan memberikan centang (√) pada kotak sesuai dengan pilihan anda yang dapat anda pilih pada skala 1 sampai 5. Skala nomer menunjukkan seberapa dekat jawaban saudara atau saudari dengan pilihan yang tersedia yaitu :

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)

- 2) Tidak Setuju (TS)
- 3) Cukup Setuju (CS)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

System Quality						
No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	<i>M-banking</i> BSI mudah diakses oleh Nasabah					
2.	<i>M-banking</i> BSI memberikan pelayanan sesuai kebutuhan					
3.	<i>M-banking</i> BSI memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan dalam penggunaanya					
4.	Tampilan <i>m-banking</i> BSI memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan					
5.	<i>M-banking</i> BSI memiliki kata sandi (<i>password</i>) yang tidak dapat diubah oleh orang lain					
Information Quality						
1.	Informasi pada sistem <i>m-banking</i> BSI sangat akurat dan bebas dari kesalahan					
2.	Data dari <i>m-banking</i> BSI adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui					
3.	Informasi pada sistem <i>m-banking</i> BSI disajikan secara tepat waktu					
4.	Informasi pada sistem <i>m-banking</i> BSI lengkap sesuai kebutuhan					
5.	Informasi yang ditampilkan <i>m-banking</i> BSI mudah dipahami pengguna					
Services Quality						
1.	Layanan <i>m-banking</i> BSI menyediakan layanan perbankan yang aman					

2.	Layanan <i>m-banking</i> BSI meningkatkan efisiensi transaksi perbankan saya					
3	Layanan <i>m-banking</i> BSI mudah digunakan					
4.	Terdapat tenaga profesional (<i>call center</i>) untuk membantu kesulitan pada penggunaan layanan <i>m-banking</i> BSI					
5.	Layanan <i>m-banking</i> BSI meningkatkan kenyamanan saya bertransaksi					
Use						
1.	Transaksi <i>m-banking</i> BSI dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu					
2	Saya menggunakan <i>m-banking</i> BSI untuk mengirim uang kapan saja dan dimana saja					
3	Saya sering menggunakan layanan <i>m-banking</i> BSI untuk mengelola rekening tabungan saya					
4	Saya menggunakan <i>m-banking</i> BSI karena menyediakan layanan perbankan yang real time					
User Satisfaction						
1	Saya merasa puas menggunakan <i>m-banking</i> BSI karena dapat melakukan transaksi dengan cepat					
2	Saya merasa puas menggunakan <i>m-banking</i> BSI karena dapat melakukan transaksi dengan tepat					
3	Saya merasa puas dengan keamanan bertransaksi menggunakan <i>m-banking</i> BSI					
4	Saya merasa puas dengan kelengkapan fitur yang ada di <i>m-banking</i> BSI					
5	Secara keseluruhan saya puas melakukan transaksi dengan <i>m-banking</i> BSI					
Net Benefit						

1	<i>M-banking BSI</i> membantu saya secara efektif dalam transaksi pembayaran					
2	<i>M-banking BSI</i> memberikan manfaat efisiensi biaya transaksi pembayaran					
3	Dengan menggunakan <i>m-banking BSI</i> , transaksi perbankan yang saya lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller ataupun ATM					
4	Secara keseluruhan <i>m-banking BSI</i> dapat menyelesaikan segala aktivitas perbankan saya					

Lampiran 4: Tabulasi Data 200 Responden

No. Resp	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5
5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
7	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
8	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3
15	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
27	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3
28	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
29	4	4	2	4	5	5	2	2	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
32	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
33	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
36	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
39	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

41	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4
42	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5
45	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5
46	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3
51	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
52	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4
53	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
55	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
58	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5
61	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
70	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
73	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3
74	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
76	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
80	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5
81	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5
84	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5

85	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
87	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4
88	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
89	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4
93	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4
94	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
95	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
97	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4
98	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4
99	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
100	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5
101	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
102	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
103	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
104	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4
105	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4
106	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
107	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3
108	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
110	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
111	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4
113	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
115	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4
116	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
117	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4
118	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5
119	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5
120	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5
121	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4
122	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4
123	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4
124	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
126	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5
127	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
128	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4

129	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
130	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4
131	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5
132	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5
133	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
134	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
135	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
136	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
137	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4
138	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
139	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3
140	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
141	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
148	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
149	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
150	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
151	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
152	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
154	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
155	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
167	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
171	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

173	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
174	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2
175	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
176	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2
177	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
178	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
179	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4
180	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
181	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
182	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
183	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
185	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3
198	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
199	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
200	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
	775	796	776	782	775	785	744	734	758	778

No. Resp	SVQ1	SVQ2	SVQ3	SVQ4	SVQ5	U1	U2	U3	U4
1	4	4	4	4	3	3	3	3	2
2	5	3	5	2	4	2	3	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	2	5	5	4	4	4	4
10	3	4	3	3	3	4	3	4	4

11	4	5	4	4	4	3	4	2	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	3	3	4	4	4	4
14	3	4	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	3	3	3	2	3
19	3	3	4	4	5	5	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	3	4	4	5	5	5	5	5	5
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	5	4	4	4	4	4	2	4
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	3	4	3	3
35	5	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	5	4	4	5	5	5
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	4	5
39	4	3	5	5	4	3	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	5	4	4	5	4	5
42	4	5	4	4	4	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	3	3
44	4	4	4	4	4	3	3	5	5
45	5	5	4	4	5	4	5	4	5
46	5	4	4	4	5	5	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5
48	5	5	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	4	4	4	4	4
52	4	5	3	3	3	5	3	5	5
53	5	4	4	4	4	3	4	4	4
54	3	3	5	4	4	4	4	4	4

55	4	4	4	4	3	4	4	3	5
56	4	5	4	5	4	4	5	5	3
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	5	5	5	5	4	4	5
59	3	4	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	3	4	5	4	4	4	4
61	4	4	5	5	4	4	3	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	5	5	5
64	4	3	3	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	5	3	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	4	4	4	5	4	5	4	4
68	4	3	4	3	3	4	3	4	3
69	4	5	3	3	4	5	4	3	4
70	4	4	4	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	4	4	5	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	3	4	4	3	4
74	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	4	4
76	4	4	5	4	3	4	4	4	4
77	3	4	4	4	3	3	3	3	4
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	3	3	4	4	3	4
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	3	4	3	3	5	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	4	5	4	3	3	3	4	3
84	5	4	4	3	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	4	4	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	4	4	4	5	5	5	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	5	4	5	4	5	3	5	4
93	4	4	4	5	5	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	5	5	5
95	5	5	4	4	5	5	4	5	4
96	4	4	5	5	5	4	5	5	5
97	4	4	4	4	4	5	5	5	5
98	3	4	3	3	4	5	5	5	4

99	5	4	4	4	4	5	4	4	5
100	4	5	4	4	3	4	4	4	4
101	5	4	4	5	5	4	4	4	5
102	4	4	4	4	3	3	4	3	4
103	4	5	4	4	4	5	3	5	5
104	4	3	4	3	4	5	3	4	3
105	5	4	5	4	5	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	4	5	3	3	4	4	3	4	4
108	5	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	5	5	3	4	5	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	4	4	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	5	5	5	4	4	4	3
116	4	4	5	4	4	4	4	5	4
117	4	5	4	4	4	4	4	5	4
118	4	4	3	4	3	4	3	4	4
119	4	4	4	5	4	5	5	3	4
120	4	4	4	5	4	5	5	3	4
121	3	4	5	4	3	4	4	4	3
122	3	5	4	5	4	4	4	4	4
123	3	5	4	5	4	4	4	4	4
124	4	3	4	5	4	4	4	4	3
125	3	4	4	3	4	5	3	5	5
126	3	3	5	5	5	5	5	5	5
127	4	5	4	4	4	4	5	4	4
128	5	3	4	5	3	3	4	5	5
129	4	5	4	5	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	5	4	3
131	4	4	4	5	5	4	4	4	5
132	4	3	4	4	3	3	3	3	3
133	5	4	4	4	5	4	5	4	4
134	4	3	5	3	4	5	4	3	3
135	5	4	4	4	5	5	4	4	5
136	3	4	3	4	4	3	4	4	4
137	4	5	4	3	3	5	4	3	4
138	3	4	5	5	5	5	4	4	4
139	3	3	5	4	3	3	4	5	4
140	3	4	4	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	4	3	3	3
142	4	3	4	3	3	3	3	3	3

143	3	3	3	3	3	3	4	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	3	3	4	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	3	4	3	3	3	4	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	4	4	3
149	3	3	3	3	3	3	4	3	3
150	3	3	3	3	3	3	4	4	3
151	3	3	3	3	4	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	4	3	3	3	3	3	3	3
155	4	3	3	3	3	3	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	4	3	3	3	3	3	3	3
162	3	4	3	3	3	3	2	3	3
163	4	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	4	3	3	4	3	3	3
166	3	4	3	4	3	3	2	3	3
167	3	3	3	3	3	3	2	3	3
168	3	3	4	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	4	3	3
170	3	4	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	4	3	3	3	3	3	3
172	3	3	4	3	3	3	3	3	4
173	3	3	2	3	3	3	2	3	2
174	3	3	4	3	3	2	3	3	3
175	3	4	3	4	4	3	4	3	4
176	2	2	2	2	3	4	3	4	3
177	4	3	4	3	4	3	4	3	4
178	3	4	4	3	3	4	3	3	4
179	2	4	3	4	4	3	3	3	3
180	4	4	3	2	2	3	3	3	3
181	4	4	3	4	4	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	3	4
183	2	2	3	2	4	4	3	3	3
184	3	4	4	4	3	4	3	3	3
185	4	4	3	4	4	4	4	3	3
186	3	3	3	3	4	3	3	2	3

187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	4	3	2	3	3	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	4	3	4	4	3	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	4	3	3	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	3	3	3	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	4	4	3	3	4	3	3
198	4	4	4	2	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	4	3	4	3	3
200	2	4	3	3	4	3	4	3	3
	753	769	769	770	760	767	763	763	768

No. Resp	US1	US2	US3	US4	US5	NB1	NB2	NB3	NB4
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	3	2	3	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	5	3	5	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	2	4	4	5	3	4
10	3	4	4	3	4	5	5	4	5
11	2	2	4	2	2	2	2	4	4
12	3	3	3	3	4	4	2	3	3
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4
14	4	5	5	4	3	4	3	4	4
15	4	3	4	4	4	5	4	3	4
16	4	5	4	4	5	5	2	4	3
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	3	4	4	4	3	4	4	3	3
19	4	3	3	4	5	3	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	5	5	3	4
22	4	5	3	5	4	5	3	5	5
23	3	5	5	5	4	5	5	5	3
24	2	4	3	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3

26	5	5	4	3	3	3	4	4	4
27	3	3	3	3	5	3	3	3	3
28	4	5	5	5	5	3	4	5	5
29	2	2	4	2	2	2	2	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	2	2	5	5
33	4	4	4	4	4	5	3	3	4
34	4	4	4	4	4	2	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	4	4	5	5	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	5	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	3
41	5	4	4	5	5	4	4	5	5
42	4	4	4	3	3	5	5	5	5
43	5	3	5	5	5	5	5	5	4
44	5	4	4	4	4	4	4	4	5
45	5	5	4	4	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	4	4	4	5	4
48	5	3	5	5	4	5	3	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	5	4
50	4	4	4	4	5	5	5	5	5
51	4	5	5	4	4	5	5	5	3
52	4	5	5	5	3	5	4	5	5
53	5	5	4	4	4	4	5	5	5
54	3	4	3	5	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	3	5	3	4	4
56	3	3	3	3	4	4	4	5	5
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4
58	5	4	4	5	4	4	4	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	4	4	4	5
64	4	3	3	5	4	4	5	4	4
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	5	4	4	4	5	3
68	4	4	4	3	3	4	4	3	4
69	4	3	3	3	3	3	3	5	5

70	3	3	3	4	5	5	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	5	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	5	5	4	4	4
75	4	3	4	4	3	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	4	4	3	3	3	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	3	3	4	4	3	3	3
80	4	4	4	5	4	4	4	5	5
81	4	3	5	4	4	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	4	5	5	3	3	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	5	2
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4
92	5	5	5	5	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5
94	5	4	4	4	4	4	4	4	3
95	5	4	4	5	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	4	5	5	5	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	4	4	4	5	3	4	4	3
99	4	5	4	5	4	5	5	5	5
100	5	4	3	3	4	5	3	4	4
101	4	5	4	5	5	4	4	5	4
102	4	4	4	5	5	5	5	3	3
103	4	4	4	5	5	4	4	5	4
104	4	3	4	5	3	3	5	5	4
105	3	5	4	4	4	4	4	5	5
106	4	4	4	5	4	4	4	4	4
107	5	4	4	5	5	3	4	5	4
108	4	3	4	4	5	4	4	4	4
109	3	5	4	4	4	4	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4

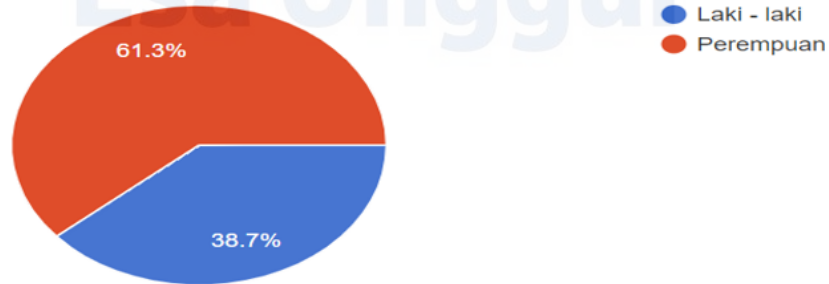
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	5	4	5	4	4	4	4	5
117	4	4	5	4	4	5	5	4	5
118	3	5	5	4	4	4	5	4	2
119	4	4	5	4	4	4	4	5	5
120	4	4	5	4	4	4	4	5	5
121	5	4	3	5	5	5	4	4	5
122	5	4	4	4	4	5	4	3	3
123	5	4	4	4	4	5	4	3	3
124	4	3	3	4	4	4	3	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	5	4	4	5	4
127	4	4	5	5	5	4	4	4	5
128	3	4	4	4	4	4	5	3	4
129	4	5	4	4	5	4	4	4	4
130	4	5	4	3	3	3	5	4	3
131	5	4	4	4	4	4	5	5	4
132	5	5	3	3	4	4	5	4	3
133	4	5	5	5	5	5	5	5	3
134	5	4	3	4	3	4	4	4	5
135	4	4	4	5	4	4	4	5	4
136	5	3	3	4	4	4	4	3	3
137	5	3	4	4	4	5	3	4	3
138	5	5	5	4	4	4	4	5	3
139	3	4	5	4	3	3	5	4	5
140	5	3	3	4	4	5	4	3	3
141	3	3	4	3	3	3	3	3	3
142	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	3	3	3	3	3	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	4	4	3
147	3	3	4	3	3	3	4	3	3
148	3	3	3	3	4	3	3	3	4
149	3	3	3	3	4	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	4	3	4
151	3	3	4	3	3	3	3	3	3
152	4	3	4	3	3	3	4	3	3
153	4	3	3	3	4	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	3	4	3	3	3	3	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4

158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	4	3
163	3	3	3	3	3	4	4	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	3	3	3	3	4	2	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	3	3	3	3	4	3	3	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3
173	3	3	2	3	3	3	3	3	2
174	3	3	3	3	3	3	3	3	2
175	3	4	3	4	3	4	3	4	4
176	4	3	4	3	4	3	4	3	3
177	3	4	3	3	4	3	3	3	3
178	3	3	4	3	4	3	4	3	3
179	2	3	4	4	3	3	4	2	4
180	2	3	3	3	3	3	2	3	3
181	3	3	3	3	3	4	3	4	3
182	3	2	3	3	4	3	4	4	3
183	4	3	4	4	3	2	4	2	3
184	3	3	3	3	3	4	3	4	3
185	3	3	4	4	4	4	4	3	4
186	3	2	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	3	3	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	2	3	3	3	4	3	4	3	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	3	4	4	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	4	3	3	3	3	3	4	2	3
199	4	4	3	4	4	3	3	3	3
200	3	3	2	4	4	3	3	3	4
	778	770	767	780	771	776	772	784	758

Lampiran 5 : Profil Responden

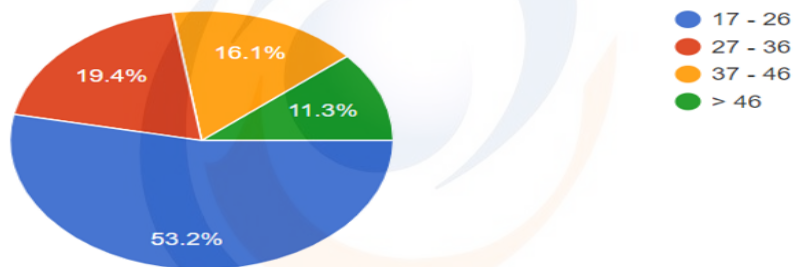
Jenis Kelamin

200 responses



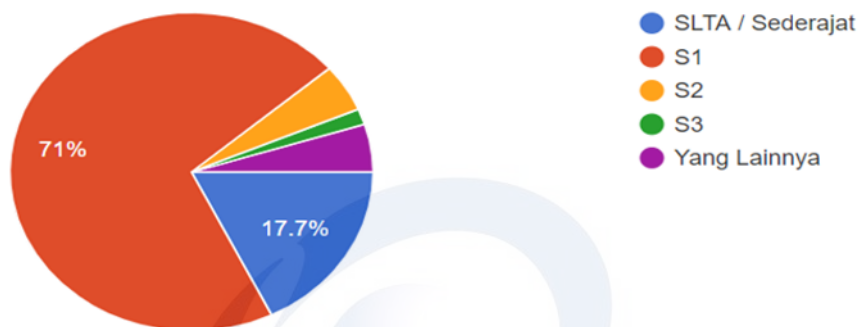
Usia

200 responses



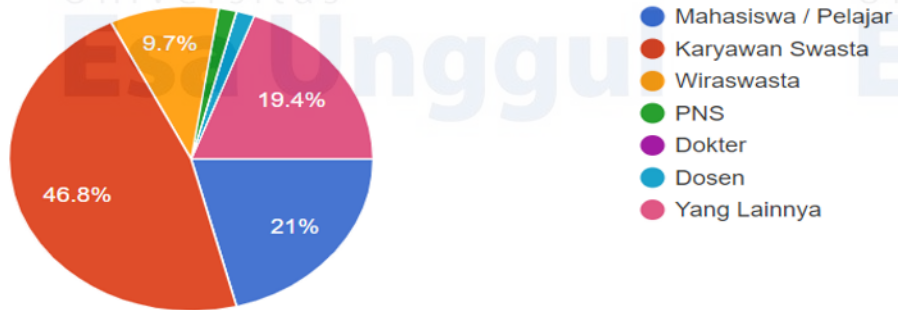
Pendidikan Terakhir

200 responses



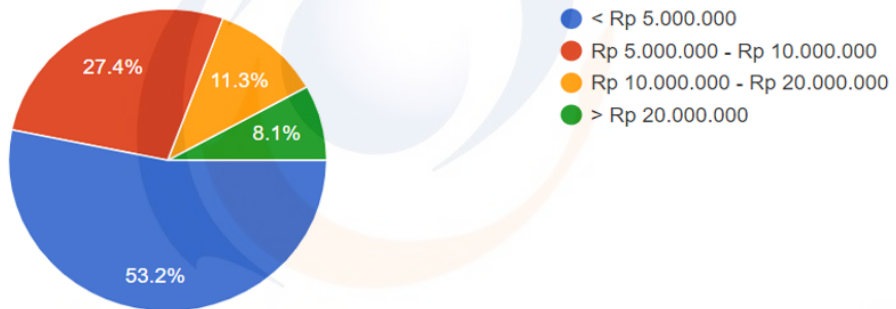
Pekerjaan

200 responses



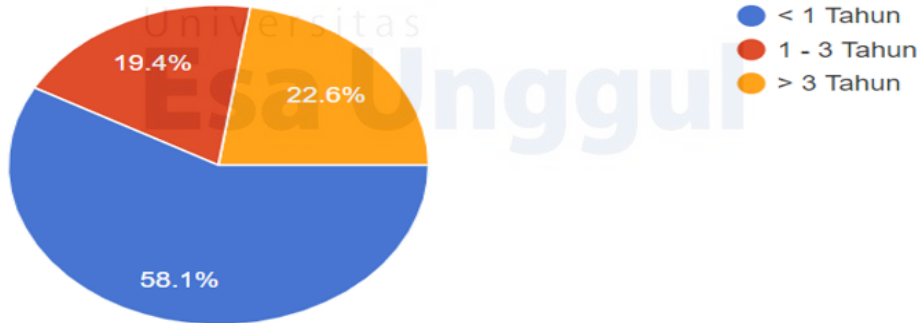
Rata - rata penghasilan perbulan

200 responses



Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

200 responses



Status pernikahan

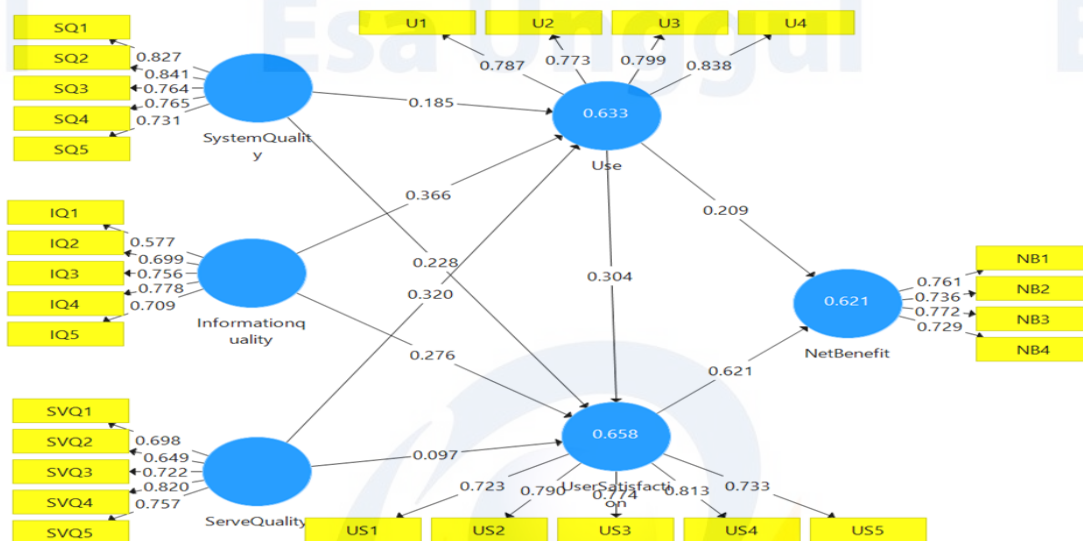
200 responses



Lampiran 6: Hasil Analisis

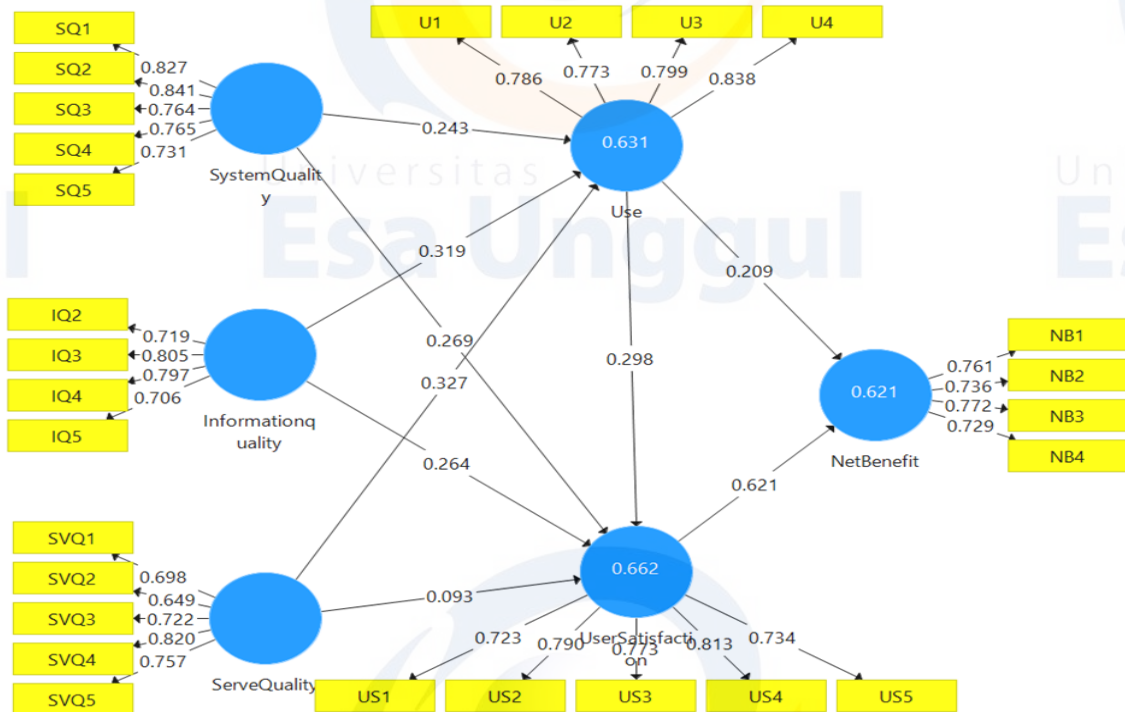
Outer Loadings

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
IQ1	0,577					
IQ2	0,699					
IQ3	0,756					
IQ4	0,778					
IQ5	0,709					
NB1		0,761				
NB2		0,736				
NB3		0,772				
NB4		0,729				
SQ1				0,827		
SQ2				0,841		
SQ3				0,764		
SQ4				0,765		
SQ5				0,731		
SVQ1			0,698			
SVQ2			0,649			
SVQ3			0,722			
SVQ4			0,820			
SVQ5			0,757			
U1					0,787	
U2					0,773	
U3					0,799	
U4					0,838	
US1						0,723
US2						0,790
US3						0,774
US4						0,813
US5						0,733



Outer Loadings

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
IQ2	0,719					
IQ3	0,805					
IQ4	0,797					
IQ5	0,706					
NB1		0,761				
NB2		0,736				
NB3		0,772				
NB4		0,729				
SQ1				0,827		
SQ2				0,841		
SQ3				0,764		
SQ4				0,765		
SQ5				0,731		
SVQ3			0,749			
SVQ4			0,867			
SVQ5			0,830			
U1					0,786	
U2					0,773	
U3					0,799	
U4					0,838	
US1						0,723
US2						0,790
US3						0,773
US4						0,813
US5						0,734



Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Informationquality	0,752	0,753	0,843	0,575
NetBenefit	0,740	0,741	0,837	0,562
ServeQuality	0,749	0,759	0,857	0,667
SystemQuality	0,846	0,855	0,890	0,619
Use	0,812	0,816	0,876	0,639
UserSatisfaction	0,825	0,827	0,877	0,589

Fornell-Larcker Criterion

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
Informationquality	0,758					
NetBenefit	0,638	0,749				
ServeQuality	0,627	0,630	0,817			
SystemQuality	0,626	0,626	0,704	0,787		
Use	0,700	0,667	0,710	0,689	0,800	
UserSatisfaction	0,706	0,776	0,660	0,710	0,737	0,767

Cross Loadings

	Informationquality	NetBenefit	ServeQuality	SystemQuality	Use	UserSatisfaction
IQ2	0,719	0,486	0,460	0,451	0,572	0,527
IQ3	0,805	0,475	0,440	0,478	0,545	0,578
IQ4	0,797	0,478	0,525	0,460	0,491	0,519
IQ5	0,706	0,495	0,480	0,507	0,508	0,511
NB1	0,457	0,761	0,468	0,501	0,479	0,615
NB2	0,445	0,736	0,393	0,428	0,460	0,592
NB3	0,568	0,772	0,561	0,502	0,543	0,593
NB4	0,440	0,729	0,464	0,441	0,519	0,521
SQ1	0,582	0,541	0,617	0,827	0,630	0,636
SQ2	0,493	0,479	0,578	0,841	0,588	0,610
SQ3	0,542	0,478	0,580	0,764	0,481	0,543
SQ4	0,492	0,560	0,548	0,765	0,505	0,540
SQ5	0,328	0,394	0,429	0,731	0,487	0,438
SVQ3	0,486	0,523	0,749	0,572	0,482	0,501
SVQ4	0,520	0,536	0,867	0,586	0,596	0,555
SVQ5	0,531	0,491	0,830	0,571	0,648	0,559
U1	0,545	0,498	0,542	0,547	0,786	0,555
U2	0,501	0,463	0,630	0,569	0,773	0,515
U3	0,576	0,552	0,515	0,495	0,799	0,637
U4	0,611	0,609	0,589	0,595	0,838	0,639
US1	0,517	0,547	0,435	0,500	0,551	0,723
US2	0,563	0,609	0,550	0,575	0,608	0,790
US3	0,548	0,596	0,540	0,573	0,601	0,773
US4	0,579	0,654	0,535	0,558	0,542	0,813
US5	0,497	0,563	0,465	0,514	0,522	0,734

R Square

	R Square	R Square Adjusted
NetBenefit	0,621	0,618
Use	0,639	0,634
UserSatisfaction	0,662	0,655

Model_Fit

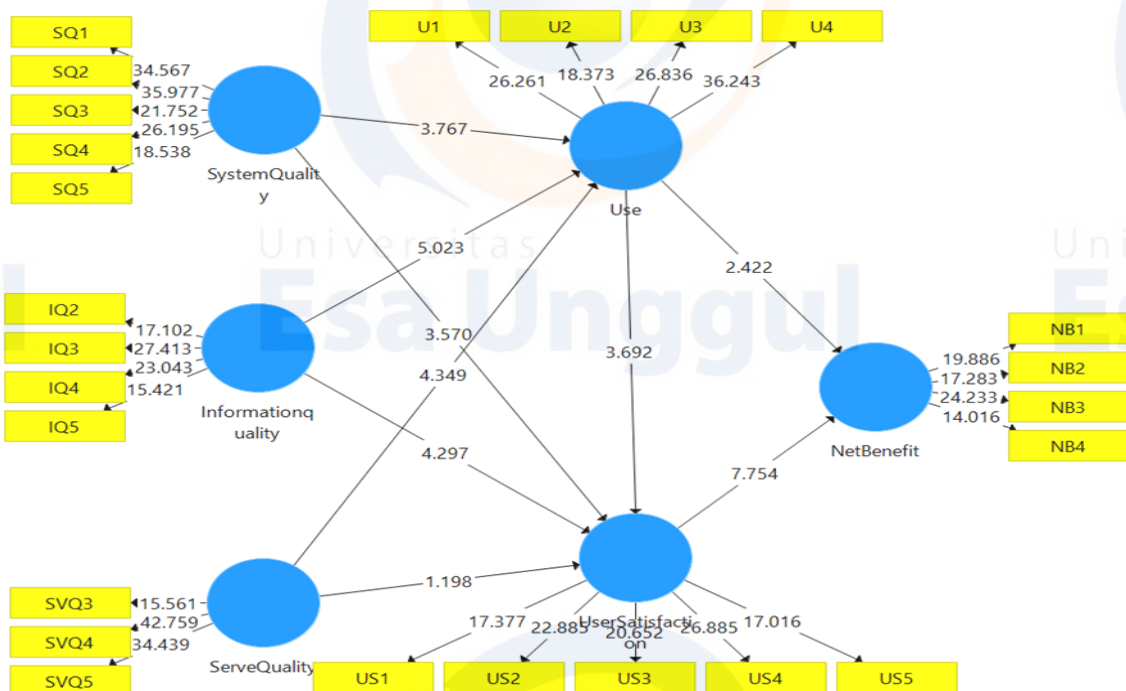
Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,067	0,068
d_ULS	1,453	1,501
d_G	0,622	0,627
Chi-Square	691,215	695,474
NFI	0,750	0,749

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Informationquality -> Use	0,344	0,343	0,069	5,023	0,000
Informationquality -> UserSatisfaction	0,274	0,273	0,064	4,297	0,000
ServeQuality -> Use	0,318	0,316	0,073	4,349	0,000
ServeQuality -> UserSatisfaction	0,086	0,085	0,072	1,198	0,232
SystemQuality -> Use	0,250	0,254	0,066	3,767	0,000
SystemQuality -> UserSatisfaction	0,275	0,280	0,077	3,570	0,000
Use -> NetBenefit	0,209	0,197	0,086	2,422	0,016
Use -> UserSatisfaction	0,294	0,292	0,080	3,692	0,000
UserSatisfaction -> NetBenefit	0,621	0,634	0,080	7,754	0,000



Lampiran 7: Anggaran dan Jadwal Kegiatan

Anggaran Biaya

Anggaran biaya penelitian ini dihitung dengan melakukan estimasi biaya-biaya yang akan diperlukan selama kegiatan penelitian. Biaya tersebut dibagi ke dalam sub bab biaya yang akan dikeluarkan untuk keperluan bahan penelitian yang terdiri dari pembelian Bahan Abis Pakai seperti kertas, tinta printer, foto copy laporan akhir.. Biaya yang dikeluarkan untuk transportasi dan akomodasi seperti survey, penyebaran kuesioner dan transportasi rapat. Biaya Pembelian barang yaitu membeli buku untuk memperkuat literatur dalam landasan teori, pengolahan data dan analisis data Sedangkan Biaya lain-lain meliputi biaya publikasi, olah data, seminar dan HAKI Rincian Total biaya penelitian yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

Tabel : Format Ringkasan Anggaran Biaya Penelitian Internal

No.	Jenis Pengeluaran	Rincian Anggaran Yang Diusulkan (Rp.)
1.	Bahan Abis Pakai	2.065.000
2.	Biaya Transportasi Dan	2.550.000
3.	Pembelian Barang Inventaris	700.000
4	Lain-lain	9.610.000
Total Anggaran		14.925.000

Adapun untuk justifikasi anggaran penelitian internal 2021 yang dibutuhkan selama satu tahun. dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5.2 Justifikasi Anggaran Peneliti Internal 2021

Justifikasi Anggaran Penelitian Internal 2021						
1. Rincian Barang Habis Pakai						
No	Bahan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Harga per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
A	Bahan habis Pakai					
1	Kertas A4	Pelaporan	3	rim	50.000	150.000
2	Dokumen keeper	Pelaporan	1	unit	75.000	75.000
3	Foto Copy laporan 70%	Pelaporan	4	rangkap	25.000	100.000
1. Rincian Barang Habis Pakai						
4	Foto Copy laporan 100%	Pelaporan	4	rangkap	25.000	100.000
5	materai	Pelaporan	4	lbr	10.000	40.000

6	pulpen	Pelaporan	1	set	40.000	40.000
7	Jilid laporan	Pelaporan	4	bh	15.000	60.000
8	Tinta printer HP Black	Pelaporan	1	unit	350.000	350.000
9	Tinta printer HP warna	Pelaporan	1	unit	400.000	400.000
Sub Total (Rp)						2.065.000
2. Rincian Biaya Transportasi Dan Akomodasi						
No	Tujuan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
1	Transpotasi ke Bank Syariah Mandiri	Survey	2	kali	150.000	300.000
2	Transportasi Penyebaran Kuesioner	Penyebaran	5	Orang	150.000	750.000
3	Transportasi Rapat	Rapat	10	Orang	150.000	1.500.000
Sub Total (Rp)						2.550.000
3. Rincian Pembelian Barang Inventaris						
No	Tujuan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
1	literatur	Olah data	2	buku	350000	700.000
Sub Total (Rp)						700.000
4. Rincian Lain-lain						
No	Komponen	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya
		pemakaian			(Rp)	(Rp)
1	Publikasi nasional	Publikasi	1	kali	3.500.000	3.500.000
2	Pengolahan Data	Olah data	1	kali	500.000	500.000
3	HAKI	HAKI	1	kali	400.000	400.000
2	Seminar Nasional	Seminar	3	orang	1.000.000	3.000.000
4	Konsumsi rapat penyusunan laporan	Konsumsi Rapat	10	kali	67.000	670.000
Sub Total (Rp)						9.610.000
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SETAHUN						14.925.000

Jadwal Kegiatan

Jadwal penelitian untuk tahun pertama dan tahun kedua adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3. Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan												
	a. Pertemuan dengan anggota penelitian		*	*									
	b. Mempersiapkan perjanjian			*									
	c. Menyiapkan sarana penelitian			*	*								

2	Pelaksanaan Penelitian												
	a. Pengumpulan Data				*	*							
	b. Tabulasi Data					*	*						
	c. Interpretasi hasil pengolahan						*						
3	Penyusunan Laporan												
	a. Membuat laporan							*					
	b. Menjilid dan memperbanyak laporan							*	*				
4	Seminar dan Publikasi												
	a. Mengikuti Seminar								*	*			
	b. Publikasi Hasil									*	*		
5	Mengumpulkan Laporan												*

Lampiran 8: Identitas Peneliti

A. Identitas Ketua Peneliti

1	Nama Lengkap	R.A. Nurlinda. SE, MM
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	-
4	NIP/NIK/Identitas Lain	0294060021
5	NIDN	0324047005
6	Tempat Tanggal Lahir	Palembang, 24 April 1970
7	Alamat Rumah	The Prairie Blok M01/03 Citra Gran- Bekasi
8	No. HP	081386416888
9	Alamat Kantor	Jl. Terusan Arjuna No 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
10	No. Telp/Faks	021. 5674223 / 021 5674159
11	Alamat E-mail	nurlinda@esaunggul.ac.id
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= 60 Orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Pemasaran
		2. Pengantar Manajemen
		3. Seminar manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
--	-----------	-----------	-----------

Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pancasila	Universitas Esa Unggul	
Bidang Ilmu	Ekonomi	Manajemen Keuangan	
Tahun Masuk – Lulus	1989 – 1993	1996 - 1999	
Judul Skripsi/Thesis	"Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Nilai Penjualan Pada PT. X"	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas dan Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan PT SKF Jakarta	
Nama Pembimbing/Promotor			

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Faktor Pelatihan Dan Supervisi Terhadap Kemajuan Bisnis Usaha kecil Menengah&Koperasi di Wilayah Jakarta	Dinas Pendidikan Tinggi Dan Kelembagaan Pemda DKI	Rp. 40.000.000
2	2010	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, leverage dan Economic Value Added (EVA) terhadap Price Earning Ratio (Per) Pada Perusahaan Yang	LPPM -UEU	Rp. 10.000.000

		Tergabung Dalam Saham LQ 45 Di Bursa Efek Indonesia		
3	2010	Tingkat Kesehatan Perbankan Indonesia ditinjau dari pengukuran Camel.	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
4	2011	Faktor-Faktor Penentu Keputusan Penggunaan Sarana Transportasi Transjakarta	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
5	2012	Analisis Services Quality Dan Pengaruhnya Terhadap Pemilihan Bank (Studi Kasus: Bank BCA Cabang Kendari)	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
6	2012	Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 36.050.000
7	2014	Price Momentum Dalam Kondisi Bull Dan Bear market Di Bursa Efek Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 50.000.000
8	2014	Model Perilaku Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Lokasi Kerja Terhadap Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Perguruan Tinggi	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 75.000.000
9	1016	Model Investigasi Indikator Corporate Failure Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	56.000.000

10	2018	Model Consumer Preferences Terhadap Shopping Behavior Secara Offline dan Online pada Retail Business	DP2M Dirjen DIKTI	84.500.000
11	2018	Opini Investor Belief Dalam Berinvestasi Terhadap Company Information	DP2M Dirjen DIKTI	64.800.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Sebagai Pembina Lapangan (Supervisi) dalam Program Supervisi II UKM & Koperasi bagi Mitra Binaan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi	PT Jasa Marga (Persero)	-
2	2010	Sebagai Instruktur program pelatihan peningkatan SDM Kinerja Karyawan Koperasi PT Jasa Marga (Persero)	PT Jasa Marga (Persero)	
3	2011	Sebagai Instruktur program pelatihan peningkatan SDM Kinerja Karyawan Koperasi PT Jasa Marga (Persero)	PT. Jasa Marga	-
4	2012	Sebagai Penyuluh Ipteks Pengelolaan Keuangan Bagi Masyarakat Kelompok Usaha Pariwisata Bahari Pulau Tidung Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	LPPM - UEU	-

5	2014	Sebagai Instruktur pelatihan Etika Dan Bisnis UKM PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi	PT. Jasa Marga	
6	2015	Instruktur Pelatihan Teknik Penjualan Yang Efektif Di Pt Citra Potinara Maju	LPPM-UEU	
7	2016	Ipteks Bagi Masyarakat (Ibm) Kelompok Usaha Tahu Baso Dan Pie Apel Di Desa Kasian Kecamatan Bantul Yogyakarta	LPPM-UEU	
8	2017	Pelatihan Kewirausahaan Usaha Kuliner Pada Alumni Sdn Malaka 12 Petang Kelurahan Malaka Kecamatan Duren Sawit Jakarta	FEB-UEU	
9	2017	Pelatihan Manajemen Bagi Para Umkm Di Kepulauan Karimun Jawa	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	
10	2018	Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Sri Jaya Kec. Alang Lebar	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	
11	2019	Program Pengabdian Kepada Masyarakat Untuk Mengembangkan Ipteks Di Desa Gunung Bunder 1 Dan 2, Kec. Pamijahan Kabupaten Bogor	LPPM-UEU	
12	2020	Program Pengabdian Pada Masyarakat Dengan Tema Manajemen Bisnis Dan Tata Kelola Pada Kelompok Usaha Bersama (Kube)	LPPM-UEU	

13	2020	Go-Green Di Kawasan Industri Cikupa Tangerang Banten	FEB-Perbanas	
14	2020	Pelatihan Strategi Pemasaran Online Pada Kelompok Usaha Bersama (Kube),Dinas Sosial Dki Jakarta	LPPM-UEU	
15	2021	Pelatihan Strategi Pemasaran Online Pada Usaha Kuliner Alumni Sdn Malaka 12 Petang Jakarta Timur	Univeristas Esa Unggul	

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2008	AnalisisEfektifitasResponKonsumenTerhadap Media Iklankartu Prabayar Simpati	Forum Ilmiah UEU	
2	2009	AnalisisFaktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Kartu CDMA Esia	IAEI	-
3	2009	Price Momentum in Bull And Bear Market Condition At The Indonesia Stock Exchange	International Journal of Applied Business and Economic Research	

			(I J A B E R)	
4	2009	Leadership Model Behavior, Environmental Work, Work Location Of Compensation And Employee Satisfaction At Private Universities In Jakarta	International Journal of Applied Business and Economic Research (I J A B E R)	
5	2013	Pengaruh Consumer Satisfaction strategy terhadap peningkatan kepuasan Konsumen	Forum Ilmiah UEU	
6	2019	Financial Performance Information As Forming Corporate Failure Model In Indonesia	Academy of Accounting and Financial Studies Journal	
7	2019	Analisis Persepsi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Berbelanja Online Melalui Instagram	Forum Ilmiah UEU	
8	2020	Peran Positive Emotion Sebagai Mediator Hedonic Shopping Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Di Lazada	Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT	

9	2020	Implementation Of Discriminant Analysis In Determining Offline And Online Consumer Shopping Behavior In Retail Market	International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)
---	------	---	---

F. Pengalaman Penyampaian Makalah secara Oral pada Pertemuan/Seminar dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Orasi Ilmiah	"Penerapan Strategi Pemasaran di Bidang Retail"	19 Mei 2009 PSEP FE-UEU
2	Orasi Ilmiah	"Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"	5 Februari 2013, Univ Esa Unggul Ruang 207
3	Seminar Nasional dan Call of Paper : Perkembangan Kewirausahaan & Tantangannya Dalam Menghadapi Perekonomian Indonesia Di Masa Yang Akan Datang	Model Pelayanan Transportasi yang Menentukan Keputusan Penumpang Dalam menggunakan Jasa Transportasi Transjakarta Koridor VIII	Juni 2013, Univ Maranatha Bandung

4	Seminar Nasional Akuntansi UPN "Veteran" : Mendorong Kapasitas Manajerial dan Akuntabilitas Usaha kecil Menengah dan Entitas Lainn	"Perancangan Model Services Quality Dan Pengaruhnya Terhadap Pertimbangan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BCA"	22 Oktober 2013, UPN "Veteran" Jakarta
5	Seminar Nasional & Call for Paper Forum Manajemen Indonesia (FMI) ke -5	"Faktor Penentu Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"	23 -24 Oktober 2013. Pontianak
6	The First Conference & Declaration Indonesia Finance Association (IFA)	Price Momentum Dalam Kondisi Bull dan Bear di Bursa Efek Indonesia	14 – 15 Januari 2015, Solo
7	Seminar Hasil Program Riset Terapan (Penelitian Hibah Bersaing dan Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi) yang sudah	Price Momentum Dalam Kondisi Bull dan Bear di Bursa Efek Indonesia	2 Maret 2016 - Jakarta

	selesai Pada tahun 2015		
8	International Conference on Economic, Business and Social Sciences (ICEBUS)	Indicators Investigation Model Of Corporate Failure In Indonesia	6-7 Desember 2016, Malang
	Konferensi Nasional Forum Manajemen Indonesia” Penguatan Daya Saing Melalui Inovasi, Manajemen Pengetahuan dan Jejaring”	Peran Minat Beli Sebagai Intervening Variabel Dari Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian di Online Shop	8-10 November 2017 Semarang
9	The Fifth International Conference on Governance And Accountability (ICGA)	Consumer Preferences Model In Offline And Online Shopping Behavior on Retail Business	28-30 Agustus 2018 Bangka Belitung
10	Internasional Conference On recent Innovations (ICRI)	Implementation Of Discriminant Analysis In Determining Offline And Online Consumer Shopping Behavior In Retail Market	27-28 September 2018 Jakarta

11	International Conference of Organizational Innovation (ICOI)	Testing Financial Information In Forming Investor Confidence	21 Juli 2019 Univercity of Uslan, Korea
12	EKOMABA 2019 : Seminar Nasional Dan Call Of Paper Ekonomi, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi	Analisis Peran Positive Emotion Sebagai Mediator Hedonic Shopping Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buyingn Pada Marketplace Lazada	17 Oktober 2019 Universitas Pancasila, Jakarta
13	CFP <i>Dies Natalis FEB UKSW Ke-61 Building Sustainability through Adaptation in the Global and Intense Dynamic Environment</i>	Analisis Perbedaan Perilaku <i>Impulse Buying</i> Berdasarkan Gender Pada Marketplace Tokopedia	20 Januari 2021 Universitas Kristen Satya Wacana

G. Pengalaman Sebagai Peserta Konferensi/Seminar/Lokakarya/Simposium dalam 5 Tahun terakhir

No	Nama Pertemuan	Penyelenggara	Waktu dan Tempat
1	Pelatihan Teknik Penulisan Dan Penyuntingan Artikel Pada Jurnal Ilmiah	Pusat pengelola Jurnal Ilmiah UIEU	2009 – UIEU Jakarta

2	Training of Trainers Pendidikan Kewirausahaan	DIKTI & Univ Ciputra Entrepreneurship Center.	2009 – Jakarta
3	Seminar Nasional : Gejolak Kurs : Momok Perekonomian Indonesia	FE-UIEU & Journalist Financial Club	2009 – Jakarta
4	Diskusi “Menuju Pembentukan Insan Unggul UIEU”	UIEU	2009 – Jakarta
5	Seminar Kinerja Perdagangan Indonesiaa dan Pemanfaatan Liberalisasi Perdagangan	Balai Besar Pendidikan & Pelatihan Ekspor Ind.	2010 – Jakarta
6	Desain Training Berbasis Kompetensi Dalam Rangka Peningkatan Mata Kuliah Unggulan	UEU	2011 – Jakarta
7	Lokakarya Kurikulum Berbasis Kompetensi	UEU	2011 – Jakarta
8	Workshop Penulisan Riset dan Praktik Pasar Modal	Univ. Indonesia	2012 – Jakarta
9	Seminar Presentasi Penyusunan Silabus Dan SAP	LPPM - UEU	2012 – Jakarta
10	Seminar Perkembangan Kewirausahaan & Tantangannya Dalam Menghadapi Perekonomian Indonesia Di Masa Yang Akan Datang	Univ Maranatha.	2013 – Bandung

11	Seminar Mendorong Kapasitas Manajerial dan Akuntabilitas Usaha kecil Menengah dan	Univ. UPN Veteran	2013 – Jakarta
12	Seminar Strengthening The Strategy of Local Product in The Border Region : Opportunity and Challengers of The ASEAN Economic Community 2015	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	2013 – Pontianak
13	Seminar The First Annual Conference Indonesian Finance Association (IFA)	Indonesian Finance Association (IFA)	2015 – Solo
14	Seminar Nasional” Dinamika Dan Peran Ilmu Manajemen Untuk Menghadapi AEC”	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	2015- Jakarta
15	Seminar Hasil Program Riset Terapan Yang Usdah Selesai Tahun 2015	Dikti Dan Universita Bakrie	2016-Jakarta
16	Workshop Pengisian Beban Kerja Dosen (Bkd)	Universitas Esa Unggul	2016 -Jakarta
17	Global Education Supplies and Solution Exhibition And Conference Indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2017 -Jakarta
18	Peserta- Seminar Metodolgi penelitian	Forum Manajemen Indonesi (FMI)	2017-Semarang
19	Workshop Getting Published In Academic Journals	Universitas Esa Unggul	2017-Jakarta

20	Seminar Nasional "Mendorong Peran Industri Hulu Pada Perekonomian Indonesia"	Bank Indonesia	2017-Jakarta
21	Seminar Nasional Dan Kongres IV Asosiasi Dosen Indonesia "Membangun Profesionalisme Dosen Dalam Memperkokoh Daya Saing Bangsa"	Asosiasi Dosen Indonesia	2017-Jakarta
22	Global Educational Supplies And Solutions Exhibition And Coference Indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2018-Jakarta
23	Internasional Seminar Rehabilitation As A Heath Strategy Of 21 St Century	Universitas Bangka Belitung	2018-Bangka Belitung
24	Seminar Nasional "Pariwisata di Era Digital"	Kementerian Pariwisata Republik Indonesia	2018 - Jakarta
21	Workshop Penulisan Artikel Ilmiah Pada Journal Bereputasi	Forum Manajemen Indonesia	2018-Palembang
22	Peserta Pelatihan Sister 2019	Universitas Esa Unggul	2019- Jakarta
23	Workshop Software Statistik (Amos, Listrel, Stata) Dan Software Endnote	NV Consultant Indonesia	2019- Jakarta
24	Seminar Nasional Call For Paper Dengan Tema Wonderful Indonesia Digital Tourism 4.0	Kementerian Pariwisata Republik Indonesia	2019 -Jakarta
25	Pelatihan Penulisan Jurnal Internasional Dan Pak	Universitas Esa Unggul	2019-Jakarta

26	Seminar On How To Write A Phd Thesis To Publish In Internasional Journals	Universitas Negeri Jakarta	2019-Jakarta
27	Global education supplies and solutions exhibition and conference indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2019-Jakarta
28	Strategi Pemilihan Jurnal yang Tepat serta Relevansinya dengan Penilaian Angka Kredit (PAK) Terbaru	World Class Professor 2020	2020-Jakarta
29	Pelatihan Analisis Data Statistik Dengan Menggunakan SEM AMOS	Lembaga Pendidikan SMILE GROUP	2020-Yogjakarta
30	SiNeMa (Seminar Ilmiah Online Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka dengan tema: “ Penciptaan Nilai, Manajemen Pengetahuan dan Inovasi Ughari Bagi Keberlangsungan Organisasi” yang	Univeristas UT	2020-Jakarta
31	National Joint on Academic riting dengan Tema “Juris Tembus Publikasi di Sinta dan Scopus”	Program Pascasarjana Universitas Islam negeri Malang	2020-Jakarta

32	E-Workshop” Pengolahan Data Model Structural Equation Modeling Dengan SmartPLS”	NV Consultant Indonesia	2020 - Jakarta
32	Webinar Pelatihan Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Penelitian Sosial Dengan Menggunakan SmartPLS”	Institute For Policy Research	2020-Jakarta
33	Webinar Strategi Penyusunan Proposal Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat Hibah Kemenristek/BRIN Tahun Pendanaan 2021	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	2020 - Jakarta
32	Workshop” Pemanfaatan Software Nvivo 12 Plus Untuk Menemukan Research Gap & Novelty”	NV Consultant Indonesia	2021-Jakarta
33	Seminar Nasional & call For Paper Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat “Pemanfaat Teknologi Informasi Pada Era “New Normal” Dalam Meningkatkan Kreativitas Dan Inovasi Untuk Mendukung Entrepreneurship berbasis evidence Di Lingkungan Perguruan Tinggi	Universitas Esa Unggul	2021 - Jakarta
34	International Wibinar “Adaptability Strategies of Micro Small Medium Enterprise	Universitas Ahmad Dahlan	2021-Jakarta

	During The Covid-19 In Asia Countries”		
--	---	--	--

H. Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				
2	-			

I. Pengalaman Perolehan HKI dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Manajemen Pemasaran	2017	BUKU	C0020175616
2	Model Consumer Preferences Terhadap Shopping Behavior Secara Offline dan Online pada Retail Business	2018	Laporan Penelitian	EC002018848116
3	Peran Positive Emotion Sebagai	2021	Artikel	EC00202110417

	Mediator Hedonic Shopping Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Di Lazada			
--	---	--	--	--

K. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	-			
2	-			
3				
4				

J. Penghargaan Yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah atau asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2	-		
3			
4			

5			
---	--	--	--

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benardan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kegiatan masyarakatProgram Ipteks bagi Masyarakattahun 2014.

Jakarta, 5 Maret 2015

Pengusul,



(R.A. Nurlinda, SE,MM)

B. Identitas Diri Anggota Peneliti

1	Nama Lengkap	Eka Bertuah. SE, MM
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	
4	NIP/NIK/Identitas Lain	197010182005012001
5	NIDN	0018107001
6	Tempat Tanggal Lahir	Jakarta, 18 Oktober 1970
7	Alamat Rumah	Jl. Kayu Manis VIII No. 28D RT 006/07 Jakarta Timur
8	No. HP	081286999936
9	Alamat Kantor	Jl. Terusan Arjuna No 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
10	No. Telp/Faks	021. 5674223 / 021 5674159
11	Alamat E-mail	eka.bertuah@esaunggul.ac.id
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= 44 Orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Keuangan
		2. Seminar Keuangan
		3. Pengantar Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pancasila	Universitas Esa Unggul	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Ekonomi	Manajemen Keuangan	Manajemen Keuangan

Tahun Masuk – Lulus	1989 – 1993	1996 - 1999	
Judul Skripsi/Thesis	Peranan Saluran Distribusi terhadap Volume Penjualan Lemari Es Pada PT. LIPPO Melco Electronic Indonesia	Analisis Portofolio Saham Yang tercakup Dalam Tiga Industri Di Bursa Efek Jakarta (Even Studt: January 1997 – Desember 1998)	
Nama Pembimbing/Promotor	Dr. Sutanto Dra. Amiarti Sugiarto. MBA	Dr. Ir Sahala Lumbang Gaol	

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Faktor Pelatihan Dan Supervisi Terhadap Kemajuan Bisnis Usaha kecil Menengah & Koperasi di Wilayah Jakarta	Dinas Pendidikan Tinggi Dan Kelembagaan Pemda DKI	Rp. 40.000.000
2	2009	Analisa Efisiensi Pasar Valas di Indonesia Periode 1998 – 2008	DIKTI	Rp. 6.000.000
3	2010	Pengujian Empiris Packing Order Theory Terhadap Pendanaan Hutang Pada Perusahaan Industri Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia Periode 2005 - 2009	DIKTI	Rp 6.000.000

4	2011	Pembangunan Ekonomi Lokal Pada Kawasan Strategis Kabupaten/Kota	BAPPENAS	
5	2011	Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 36.050.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2008	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen usaha bagi mitra PT Jasa Marga (Persero)	PT. Jasa Marga (Persero)	
	2009	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen usaha bagi mitra PT Jasa Marga (Persero)	PT. Jasa Marga (Persero)	
2	2010	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen bisnis PT Jasa Marga (Persero)	PT Jasa Marga (Persero)	
3	2011	Sebagai instruktur dalam program peningkatan tata kelola koperasi	PT Jasa Marga (Persero)	

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Pendanaan

1	2009	Pengaruh Resiko Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage dan Economic Value Adde Terhadap Price Earnings Ratio Pada Saham Lq 45 di Bursa Efek Indonesia	Sumber LPPM Unv. Esa Unggul	Jumlah
---	------	--	-----------------------------	--------

F. Pengalaman Penyampaian Makalah secara Oral pada Pertemuan/Seminar dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Seminar	"Peluang Dibalik Tantangan Bisnis"	20 Januari 2009
2	Orasi Ilmiah	"Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"	5 Februari 2013, Univ Esa Unggul Ruang 207

G. Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	-			

H. Pengalaman Perolehan HKI dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	-			

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	-			

J. Penghargaan Yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah atau asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	-		

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resiko.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam hibah penelitian fundamental tahun 2014.

Jakarta, 15 April 2013

Pengusul,



(Dr. Eka Bertuah, SE,MM)

CURRICULUM VITAE

1	Fullname	Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, SE, MM
2	Sex	Female
3	Academic Qualification	Lektor
4	NIP/NIK	201030159
5	Place and Date of Birth	Jakarta, March 3 th , 1975
6	E-mail	ari.anggarani@esaunggul.ac.id ari.anggarani@gmail.com
7	Phone Number	081291173211
8	Author ID Sinta	260314 Rank in National : 66694 Rank in Affiliation : 101
8	Teaching	Basic Management Basic Business Business Rearch Operational Management Communication Management Human Resource Management Perekonomian Indonesia Seminar Manajemen Manajemen Kualitas

A. Academic Qualifications

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	STIE Kampus Ungu	Pascasarjana Universitas Bhayangkara	Program Doktorat Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia
Tahun Masuk-Lulus	2004	2009	2016
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Kesejahteraan Karyawan dalam Kaitannya dengan Prestasi Kerja pada Universitas XYZ	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage, dan Economic Value Added (EVA) Terhadap Return Saham pada Perusahaan	Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi Pegawai terhadap Self Efficacy dan Keterikatan Pegawai di Kementerian

		yang Terdaftar dalam Saham Food and Beverages di Bursa Efek Indonesia Periode 2003 – 2007	Hukum Dan HAM RI
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Anselmus Habin, MM	Agustian Zen, Ph.D	Prof. Syarifudin Tippe, M.Si Dr. Slamet Sutanto, MM

Courses	Description
<i>Training of Trainer SAP01 – SAP Overview</i>	Basic course for business consultants, which is an obligatory level for all SAP trainings regardless of the specific module.
<i>Monsoon SIM Business (ERP) Simulation Game by Monsoon Academy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Business and economy fundamentals - Business operational management - Enterprise Resource Planning (ERP) - Logistics and Supply Chain Management (SCM)

B. Professional Qualifications

Position	Description	Year
Member	FMI (Forum Manajemen Indonesia)	2014-now
Member	ADI (Asosiasi Dosen Indonesia)	2016-now
Member	ISEI (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia)	2015-now

C. Academic Career and Position

Position	Description
Head of LPPM	Research of Lecture and Community Service Institute 2015 - 2016
Secretary of LPPM	Research of Lecture and Community Service Institute 2013 - 2014

D. Research

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2013	Model Persaingan, Perilaku dan Performa dasar Industri Perbankan Indonesia Berbasis CR-4 Serta CAMEL untuk perolehan Informasi Fundamental bagi Publik (Anggota ke 2)	DIKTI	40.000.000
2	2013	Pengaruh Pembinaan Manajemen Usaha terhadap Kinerja Usaha Mitra Binaan BUMN (Studi Kasus Program Pembinaan Kemitraan PT. Jasamarga) (Anggota ke-3)	DIKTI	40.650.000
3	2014	Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada TPA Kecamatan Pulogadung (Anggota ke -2)	DIKTI	50.000.000
4	2014	PERANCANGAN MODEL DAN STRATEGI LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI JASA DI INDONESIA (Anggota ke-1)	DIKTI	50.000.000
5	2015	Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan ETAP untuk Menunjang Proses Bisnis pada Koperasi Simpan Pinjam (Anggota ke-1)	DIKTI	74.000.000
6	2015	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Elektronik (Ketua)	DIKTI	65.000.000
7	2016	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Elektronik (Ketua) Tahun ke dua	DIKTI	55.000.000
8	2017	Pengembangan Metode Analisa Rekayasa Kebutuhan Berorientasi pada Tujuan untuk Meningkatkan Kualitas E-Dagang (Ketua) Tahun pertama	DIKTI	95.000.000

9	2018	MODEL PEMBENTUKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN BERBASIS MENTAL ACCOUNTING PADA INDUSTRI DOC (Day Old Chiken) DI INDONESIA (Anggota ke II)	DIKTI	95.000.000
10	2020	MODEL PEMBENTUKAN CUSTOMER LOYALTY BERDASARKAN CUSTOMER SATISFACTION PADA INDUSTRI TRANSPORTASI BERBASIS E-COMMERCE DI INDONESIA	DIKTI	818,327,500

E. Publication

Title of Publication	Publication Name	Link of Publication	Year	Index
<u>The Influence of the Work Environment on Work Attachment through Self-Efficacy in the Balitbang of the Indonesian Ministry of Law and Human Rights</u>	International Journal of Psychosocial Rehabilitation	https://www.psychosocial.com/article/PR200424/25981/10.37200/IJPR/V24I1/PR200424	2020	Scopus
<u>Menulis Cerdas Menggunakan Media Sosial sebagai Sarana Literasi Sekolah di SMPN 191 Jakarta Barat</u>	Jurnal Abdimas	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php	2019	Google Scholar
<u>Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online</u>	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/2764	2019	Google Scholar
Qualitative requirements analysis process in organization goal-oriented requirements	IT Convergence and Security	https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-981-10-6451-7_37	2017	Scopus

engineering (OGORE) for E-commerce development				
<u>Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke</u>	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1621	2016	Google Scholar
<u>Pembekalan Pengetahuan tentang Identifikasi Jenis Ular Berbisa dan Tidak Berbisa serta Cara Penanganannya di Yayasan AL Wathoniyah 19 Cakung Jakarta Timur</u>	Jurnal Pengabdian Masyarakat Abdimas	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php	2015	Google Scholar
<u>Product Quality And Price Perception Buying Decision Againts Salonpas Pain Relief Patch In Hypermart Daan Mogot West Jakarta</u>	Journal of Management and Business	http://www.journalmabis.org/mabis/article/view/308	2015	Google Scholar
<u>Penguatan sektor UMKM sebagai strategi menghadapi MEA 2015</u>	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1046	2014	Google Scholar
<u>Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada TPA Kecamatan Pulogadung</u>	Jurnal Riset Akuntansi	https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jirra/article/view/1961	2014	Google Scholar
<u>Analisis Sikap dan Perilaku Konsumen terhadap Produk Handphone Blackberry</u>	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1022	2013	Google Scholar
<u>Pengaruh Harga dan Fitur Handphone Blackberry terhadap Tingkat Kepuasan</u>	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2013	Google Scholar

Mahasiswa (Study Kasus Mahasiswa Universitas Esa Unggul Angkatan 2010 Reguler Aktif)				
Dampak Krisis Keuangan Global terhadap Industri Properti di Indonesia	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2012	Go0gle Sholar
Pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2011	Google Scholar
Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage dan Economic Value Added Terhadap Return Saham pada Saham Food and Beverages di Bursa Efek Indonesia	Jurnal Ekonomi	https://digilib.esaunggul.ac.id/2213/UEU-Journal-2213-Ari_Anggarani-pengaruh-rasio-likuiditas-aktivitas-profitabilitas-leverage-dan-economic-value-added-terhadap-return-saham-pada-saham-food-and-beverages-di-bursa-efek-indonesia.pdf	2010	Google Scholar
Implikasi Country Risk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Suatu Negara “Iklim Investasi di Indonesia”	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/748	2010	Google Scholar

F. Proceeding

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Effect Of Organizational Culter, Employee	International Conference on Ummah: Digital	https://zenodo.org/record/4051446	2020	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Competency on Self Efficacy and Employee Engagement in Human Resources Development Agency (BPSDM) Ministry of Law and Human Riht Indonesia	Innovation, Humanities and Economy (ICU: DIHEc)	10.5281/zenodo.4051445		
Model Keterkaitan Lingkungan Kerja, Kompetensi, terhadap Keterikatan Kerja Melalui Self Efficacy di Balitbang Kementrian Hukum dan HAM RI	Forum Manajemen Indonesia	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=90gGfAUAAAAJ&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitati-ions%3Fview_o-p%3Dview_cit-ation%26hl%3Ddid%26user%3D90gGfAUAAAJ%26sortby%3Dtitle%26ci-tation_for_vie-w%3D90gGfAUAAAAAJ%3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420	2019	Google Scholar
Model Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online	Forum Manajemen Indonesia 10 th at Palembang	https://drive.google.com/file/d/1cg8k-eeOAwSio0T1tiY-SuwnJ5P3YbbK/view	2018	Google Scholar
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Kerja Karyawan (Study Kasus Pada PT.	Forum Manajemen Indonesia 9 th at Palembang	https://drive.google.com/file/d/1KVF_Tt3aJIP1BfCkeEBVGzjbFuBjVOVq/view	2017	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Wenang Permai Sentosa di Manado)				
Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT.Arena Agro Andalan Plant Sanggau	Forum Manajemen Indonesia 8, Palu, Sulawesi Tengah	https://drive.google.com/file/d/1zAzwBCLmgTLkeJBsP9N2IKqzd-JTur-X/view	2016	Google Scholar
The Influence Of The Charismatic Leadership Style and Work Motivation On Job Satisfaction (Case Study AT PT .XYZ)	International Confrence of Organizational Innovation Beijing	https://drive.google.com/file/d/0B16q9zKIBLZ-TndySGVCVV9RWTQ/view	2016	Google Shcolar
Media Information Management of Snake Through an Electronic Album Development	International Conference on Economic, Business and Social Sciences (ICEBUS)	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=90gGfAUAAA&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_citations&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3D90gGfAUAAA&sortby%3Dtitle%26citation_for_view%3D90gGfAUAAA&3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420	2016	Google Scholar
Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui	Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call for Papers UNISBANK (SENDI_U),	https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/send_i_u/article/view/3302	2015	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Pembangunan Album Elektronik	Semarang, Jawa Tengah			
Pengaruh Kepemilikan Manajerial terhadap Earning Response Coefficient dengan Corporate Social Responsibility Disclosure sebagai Variabel Intervening pada Industri Pertambangan	Proceedings Book Seminar dan Konferensi Nasional	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=90gGfAUAAAAJ&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3D90gGfAUAAAJ%26sortby%3Dtitle%26citation_for_view%3D90gGfAUAAAJ%3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420	2015	Google Scholar
<i>The Influence of the Use Celebrity Endorser - Iwan Fals on Purchasing Decisions Top Coffee</i>	The 2 nd International Conference on Business and Economics, Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat	https://scholar.google.com/citations?user=ZOGAaWcAAAJ&hl=en#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DZOGAaWcAAAJ%26citation_for_view%3DZOGAaWcAAAJ%3AULOm3_A8WrAC%26tzom%3D-420	2014	Google Scholar
Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap	Forum Manajemen Indonesia 6, Entrepreneurial	https://drive.google.com/file/d/0B40EG7mb_y	2014	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Loyalitas Pengguna Handphone MEREK Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Ekonomi)	Management, Medan, Sumatera Utara.	- aY3czakVBS W9uV00/view		

G. HKI

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Eketronik	2017	Buku	ECOO201700388
2	Pengembangan Metode Analisa Rekayasa Kebutuhan Berorientasi Pada Tujuan Untuk Meningkatkan Kualitas E-Dagang	2018	Buku	Nomor Paten EC00201801464
3	MODEL KETERKAITAN KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEMUDAHAN PADA SITUS JUAL BELI ONLINE	2019	Buku	EC00200940280

H. Citation

SimlitabmasNG X google tran - Google Search X Inbox (1,029) - ari.anggarani X Ari Anggarani Winadi Prasety X Sinta (Science and Technology Index) X

https://sinta.ristekbrin.go.id/author/?mod=profile&p=stat

HOME ABOUT AUTHORS SUBJECTS AFFILIATIONS SOURCES REGISTRATION FAQ AUTHOR LOGIN PROFILE LOGOUT

sinta Author

Logged in Universitas Esa Unggul

Statistic Update Profile Publications Books IPR WoS Document Arts Covid-19

Author ID: **260314** verified

Full Name: **ARI ANGGARANI WINADI**

Author Subject: Ekonomi Pemasaran Keuangan SDM

66694 Rank in National 101 Rank in Affiliation

	Articles	Citations	H-Index	i10-Index
Scopus	1	0	0	0
Google Scholar	36	70	5	2

0:13 24/10/2020

SimlitabmasNG X google tran - Google Search X Inbox (1,029) - ari.anggarani X Ari Anggarani Winadi Prasety X Sinta (Science and Technology Index) X

https://scholar.google.com/citations?user=90gGfAUAAA&hl=en&oi=ao

Sinta (Science and Technology Index) : Author

Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas FOLLOW

Universitas Esa Unggul / ID Scopus 57195637473 / ID Orchid 0000-0002-3356-1010
Verified email at esaunggul.ac.id - [Homepage](#)
Ekonomi Pemasaran Keuangan SDM

GET MY OWN PROFILE

TITLE	CITED BY	YEAR
Penguatan sektor UMKM sebagai strategi menghadapi MEA 2015 AAWP Tyas, Vi Safitri Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul 5 (1), 17895	22	2014
Pengaruh rasio likuiditas, aktivitas, profitabilitas, leverage dan economic value added terhadap return saham pada saham food and beverages di Bursa Efek Indonesia EVATR Saham	13	2010
Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Televisi Samsung Di Perumahan Villa Grand Tomang Tangerang E Seliawati, AAWP Tyas	9	2015
Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke ... AAWP Tyas, A Kenny Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul 7 (2), 79542	6	2016

Cited by

	All	Since 2015
Citations	70	67
h-index	5	5
i10-index	2	2

2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020

Co-authors

0:14 24/10/2020

The screenshot shows a web browser window displaying the Scopus Preview search results for the author 'Anggarani, Ari'. The page title is '1 author results'. The search criteria are: Author last name "anggarani", Author first name "ari", Affiliation "esa unggul university". The results are sorted by 'Document count (high-low)'. A table lists the author's details:

Author	Documents	h-index	Affiliation	City	Country/Territory
1 Anggarani, Ari	1	0	Esa Unggul University	Jakarta	Indonesia

Additional interface elements include 'Refine results' filters (Source title, Affiliation, City, Country/territory), 'Limit to' and 'Exclude' buttons, and a 'Request to merge authors' checkbox. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 10:28 PM on 11/13/2019.

**Jakarta, Oktober
2020**

Ari Anggarani WPT, SE, MM