

## DAFTAR PUSTAKA

- A, A. O., S, O. O., & A, O. F. (2014). Internet Banking Functionality in Nigeria and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(8). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v4-i8/1084>
- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. *Yogyakarta. CV. Andi Offset*.
- Astarina, I., & Hapsila, A. (2015). *Manajemen Perbankan*. Deepublish.
- Bandura, A. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-Efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359–373. <https://doi.org/10.1521/jscp.1986.4.3.359>
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Barusman, M. Y. S. (2010). Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia the Use of E-Banking in Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm in Indonesia. *Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri*, 1(1), 1–20.
- Birch, D., & Young, M. A. (1997). Financial services and the Internet - What does cyberspace mean for the financial services industry? *Internet Research*, 7(2), 120–128. <https://doi.org/10.1108/10662249710165262>
- Chandra, H., & Simanjourang, E. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Pt. Bank Mestika Rantauprapat. *IEEE International Conference on Acoustics, Speech, and Signal Processing (ICASSP) 2017*, 41(2), 84–93.
- Cortiñas, M., Chocarro, R., & Villanueva, M. L. (2010). Understanding multi-channel banking customers. *Journal of Business Research*, 63(11), 1215–1221. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.10.020>
- Darmawi, H. (2012). *Manajemen Perbankan* (Bumi Aksara (ed.); Kedua).
- Fiyah, N., Mayangky, N. A., Hadianti, S., & Riana, D. (2019). Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Perdagangan Elektronik Di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Teknik Informatika*, 12(1), 59–68. <https://doi.org/10.15408/jti.v12i1.10507>
- Gardner, C., & Amoroso, D. L. (2004). Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, 37(C), 4143–4152. <https://doi.org/10.1109/hicss.2004.1265623>
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Haryadi, T. (2018). Adaptasi Teori Difusi-Inovasi Dalam Game “Yuk Benahi” Dengan Pendekatan Komunikasi Smcr. *Jurnal Audience*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.33633/ja.v1i1.2678>
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Dasar-dasar perbankan*. Bumi Aksara.
- Iacovou, E., Mostafa, A. A. N., & Eneizan, B. (2018). PERCEPTION OF USEFULNESS FOR DIGITAL-ONLY BANKING - An application of the technology acceptance model. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(1), 340–351.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan*. Prendamedia Group.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Kardiono, B. (2016). Analisis Perilaku Pengguna Layanan internet Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Perceived Enjoyment di Surabaya. 2(2), 35–49.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta). Raja Grafindo Persada.
- Mardikanto, T. (1993). *Penyuluhan pembangunan pertanian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Nasution, H. N. (2004). Orientasi Pasar: Konsep. *Relevansi Dan Konsekuensi, Usahawan*, 06, 3–9.
- Oetomo, B. S. D., & Sutedjo, B. (2003). *Terminologi Populer Sistem Informasi*. Penerbit Graha Ilmu.
- Purnamawati, I. G. A. (2014). The Effect Of Capital And Liquidity Risk To Profitability On Conventional Rural Bank In Indonesia. *South East Asia Journal of Comtemporary Business, Economics and Law*, 5(1), 44–50. <http://seajbel.com/wp-content/uploads/2014/12/ACC-30-The-Effect-Of-Capital-And-Liquidity-Risk-To-Profitability-On-Conventional-Rural-Bank-In-Indonesia.pdf>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (4th ed.). Simon and Schuster.
- Sihotang, E. T. (2016). Faktor Penentu Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(5), 1689–1699. file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf
- Sugiyono, P. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi). *Bandung: IKAPI*.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Tampubolon, N. (2004). Surat edaran: Penerapan manajemen risiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet (internet banking). *August, 24, 2005*.

- Triandaru, S., & Budisantoso, T. (2006). Bank dan Lembaga Keuangan Lain. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Wibowo, A. (2006). Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan TAM. *Jurnal Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur* Jakarta, April 2008. [https://www.academia.edu/download/30907586/arif\\_wibowo.pdf](https://www.academia.edu/download/30907586/arif_wibowo.pdf)
- Wijayanti, R. (2012). *Analisis technology acceptance model (TAM) terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet banking (studi empiris terhadap nasabah bank di Depok)*.
- Wu, H., Lin, C., Li, O., & Lin, H. (2010). A Study of Bank Customers' Perceived Usefulness of Adopting Online Banking. *Global Journal of Business ...*, 4(3), 101–109. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1871268](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1871268)
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). Generasi baru mengolah data penelitian dengan partial least square path modeling. *Jakarta: Salemba Infotek*.
- Yudha, H. N., Prof, J., & Sh, S. (2015). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI NASABAH BANK TERHADAP INTERNET BANKING ADOPTION (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4), 148–157.

## KUESIONER

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* (Studi pada Bank BNI Makassar)**

Dalam rangka penulisan tesis pada Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin Makassar, maka diperlukan data-data dan informasi yang mendukung kelancaran penelitian ini. Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka peneliti mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr. khususnya karyawan Pada BankBI Makassar untuk membantu mengisi kuesioner atau daftar pertanyaan yang telah disediakan.

Angket ini bukan tes psikologi dari atasan atau dari manapun, maka dari itu Bapak/Ibu/Sdr. tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Sdr. selama ini.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara (i), penulis mengucapkan banyak terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, dan peneliti mohon maaf, apabila ada pernyataan yang kurang berkenan.

Hormat saya,

Feby Fauziah Haya

**SEMUA PERNYATAAN DI BAWAH INI MENYANGKUT TANGGAPAN ANDA  
MENGENAI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI  
MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING*  
(Studi pada Bank BNI Makassar)**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....(boleh diisi)
2. Alamat : .....(boleh diisi)
3. Jenis Kelamin :
  - Pria
  - Wanita
4. Usia :
  - Dibawah 25 tahun
  - 26 – 35 tahun
  - 36 – 50 tahun
  - >50 tahun
5. Pendidikan terakhir
  - SMA
  - Diploma (D3)
  - Sarjana (S1)
  - Magister (S2)
6. Pekerjaan :
  - Pelajar/Mahasiswa
  - PNS
  - Karyawan Swasta
  - Pengusaha
  - Lainnya
7. Pendapatan :
  - < Rp.2.000.000
  - Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
  - Rp.5.100.000 – Rp.10.000.000
  - Diatas 10.000.000,-

## TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

- 1) Bapak/Ibu/Saudara sebagai karyawan diminta untuk memberikan tanggapan jawaban atas pernyataan sebagaimana tersebut di bawah ini.
- 2) Berikan jawaban hanya menandai salah satu jawaban yang telah disediakan di masing-masing pernyataan (tanda  $\surd$  atau x)
- 3) Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yaitu :
  - 5 Untuk jawaban SS (Sangat Setuju)
  - 4 Untuk jawaban S (Setuju)
  - 3 Untuk jawaban CS (Cukup Setuju)
  - 2 Untuk jawaban TS (Tidak setuju)
  - 1 Untuk jawaban STS (Sangat Tidak Setuju)

### PERNYATAAN :

#### 1. Efikasi diri/Kepercayaan diri (X1)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya percaya menggunakan layanan <i>e-banking</i> meskipun perbankan memiliki intruksi secara online sebagai petunjuk/referensi					
2.	Saya percaya menggunakan layanan <i>e-banking</i> meskipun tidak ada satupun yang memberi tahu saya bagaimana caranya.					
3	Saya percaya menggunakan layanan <i>e-banking</i> meskipun saya tidak pernah menggunakan aplikasi seperti itu sebelumnya.					
4	Secara keseluruhan, saya percaya pada kemampuan dan pengetahuan saya untuk menggunakan layanan <i>e-banking</i> .					

## 2. Kompleksitas (X2)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	CS	CS	S	SS
1.	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> membutuhkan banyak usaha.					
2.	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> bisa membuat frustrasi.					
3	Layanan <i>e-banking</i> adalah layanan/aplikasi yang memudahkan untuk transaksi perbankan					

## 3. Kepercayaan yang dirasakan (X3)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya yakin bahwa transaksi saya dengan layanan <i>e-banking</i> kemungkinan besar dapat dipercaya.					
2	Saya percaya dengan fasilitas <i>e-banking</i> karena terjaminnya system keamanan sehingga dapat menjamin tidak adanya pembobolan dana nasabah					
3	Saya percaya dengan fasilitas <i>e-banking</i> karena adanya transparansi dari pihak bank dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah					

## 4. Kompatibilitas (X4)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Dalam menggunakan layanan <i>e-banking</i> saya dapat menyalurkan seluruh kegiatan transaksi bank saya dengan mudah					
2.	Secara keseluruhan, menggunakan layanan <i>e-banking</i> sangat sesuai dengan kebutuhan perbankan saya.					

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
3	Bertransaksi dengan menggunakan <i>e-banking</i> sesuai dengan harapan dan keinginan					

#### 5. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (Y1)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Sangat mudah bagi saya untuk mempelajari cara penggunaan layanan <i>e-banking</i>					
2.	Sangat mudah bagi saya untuk menggunakan layanan <i>e-banking</i>					
3	Saya dapat menggunakan layanan <i>e-banking</i> .					
4	Secara keseluruhan saya menemukan layanan <i>e-banking</i> yang mudah digunakan					

#### 6. Manfaat yang dirasakan (Y2)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> meningkatkan efektifitas saya dalam menggunakan produk perbankan.					
2.	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> mempermudah saya untuk menggunakan produk perbankan.					
3	Layanan <i>e-banking</i> sangat berguna karena ini memungkinkan untuk bertransaksi dan berkirim uang dengan mudah dan cepat.					
4	Secara keseluruhan, layanan <i>e-banking</i> sangat berguna untuk saya.					



**\*SEKIAN DAN TERIMA KASIH\***

**LAMPIRAN 1 : Data Responden**

No Resp	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan
1	1	1	1	1	1
2	1	2	3	2	2
3	1	2	3	2	2
4	1	2	3	2	2
5	1	3	3	2	2
6	2	3	4	2	2
7	2	3	3	2	2
8	2	4	3	3	2
9	2	4	3	3	2
10	2	4	3	4	4
11	2	3	4	3	2
12	2	3	4	2	2
13	1	3	4	5	3
14	1	2	3	2	2
15	1	2	3	3	2
16	1	2	3	3	2
17	1	1	2	3	2
18	1	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1
21	1	2	3	3	2
22	1	2	3	3	2
23	1	2	3	3	2
24	1	3	3	3	2
25	2	3	3	3	2
26	2	3	3	2	2
27	2	4	3	2	1
28	2	4	3	2	2
29	2	4	3	4	4
30	2	3	3	2	2
31	1	3	3	3	2
32	1	3	3	4	4
33	1	3	3	5	3
34	1	1	1	1	1
35	2	2	3	3	2
36	2	2	3	4	4
37	2	2	3	4	3
38	2	3	3	4	4
39	2	3	3	5	4
40	2	3	3	5	4
41	2	3	3	5	4
42	2	3	3	5	4
43	1	3	3	5	4
44	1	3	3	5	4
45	1	4	3	4	3
46	1	4	3	4	4
47	1	4	3	4	4
48	2	4	3	4	4
49	2	3	3	4	4
50	2	3	4	3	2

51	2	3	4	3	2
52	2	3	4	3	2
53	2	2	3	3	2
54	2	2	3	2	2
55	2	2	3	2	2
56	2	2	3	3	2
57	2	1	4	2	3
58	2	1	1	1	1
59	1	1	2	3	2
60	1	2	3	3	2
61	1	2	3	3	2
62	1	2	4	3	2
63	1	3	4	5	2
64	1	3	4	5	2
65	2	3	4	5	3
66	2	3	3	2	2
67	2	3	3	2	2
68	2	2	3	5	3
69	2	2	3	3	2
70	2	2	3	2	2
71	2	2	3	2	2
72	2	3	3	2	2
73	2	3	3	5	4
74	2	3	3	5	4
75	2	3	3	5	4
76	2	2	3	5	3
77	2	2	3	2	2
78	2	2	3	3	2
79	2	2	3	3	2
80	1	1	1	1	1
81	1	1	2	3	2
82	1	1	1	1	1
83	1	1	3	3	1
84	1	2	3	3	2
85	1	2	3	2	2
86	1	3	3	3	2
87	1	3	3	3	2
88	1	3	3	3	2
89	1	3	3	2	2
90	1	3	3	5	3
91	1	2	3	2	2
92	1	1	2	1	1
93	1	2	1	3	2
94	1	3	3	3	2
95	1	3	3	4	4
96	1	2	3	4	3
97	1	1	1	1	1
98	1	2	3	5	2
99	1	3	3	5	3
100	2	3	3	5	3

LAMPIRAN 2 : Rekap Jawaban Responden

No Resp	Persepsi Efikasi Diri					Kompleksibilitas				Persepsi Kepercayaan				Persepsi Kompatibilitas				Persepsi Kemudahan Penggunaan				Persepsi Manfaat Menggunakan e-banking					
	ED.1	ED.2	ED.3	ED.4	X1	KL.1	KL.2	KL.3	X2	KD.1	KD.2	KD.3	X3	KE.1	KE.2	KE.3	X4	KP.1	KP.2	KP.3	KP.4	Y1	MD.1	MD.2	MD.3	MD.4	Y2
1	3	2	2	3	2,50	2	3	2	2,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3		2	2,67	2	3	3	4	3,00
2	3	2	2	3	2,50	2	1	2	1,67	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	4	2	3,00	3	3	3	4	3,25
3	3	2	2	2	2,25	3	2	2	2,33	2	3	2	2,33	4	4	5	4,33	2	3	3	4	3,00	3	4	3	3	3,25
4	4	5	5	4	4,50	3	2	3	2,67	3	3	2	2,67	4	4	5	4,33	4	5	4	5	4,50	4	5	5	5	4,75
5	4	5	5	4	4,50	3	3	3	3,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
6	4	5	5	4	4,50	3	4	3	3,33	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	3	3	3	3	3,00	4	5	5	5	4,75
7	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
8	5	4	4	5	4,50	4	4	4	4,00	5	4	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00
9	5	4	4	5	4,50	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	5	5	5	4,50	4	5	5	5	4,75
10	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	1	2	1	1	1,25	1	3	2	2	2,00
11	4	5	5	4	4,50	5	4	5	4,67	3	2	2	2,33	3	2	3	2,67	2	1	1	2	1,50	3	2	1	2	2,00
12	4	5	5	4	4,50	5	4	4	4,33	3	2	3	2,67	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50	5	5	5	5	5,00
13	4	5	5	4	4,50	4	4	4	4,00	3	2	3	2,67	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50	5	5	5	4	4,75
14	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	3	4	3	3,33	4	5	5	4	4,50	5	3	4	4	4,00
15	3	4	2	4	3,25	3	1	3	2,33	4	5	4	4,33	3	3	3	3,00	4	5	4	5	4,50	4	5	5	5	4,75
16	3	2	2	4	2,75	3	1	3	2,33	3	3	2	2,67	3	3	2	2,67	4	4	4	5	4,25	4	5	4	5	4,50
17	3	2	2	3	2,50	3	1	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	4	5	4	5	4,50	4	5	5	5	4,75
18	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2,00	2	3	3	2,67	3	2	2	2,33	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
19	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	4	5	4	5	4,50	3	3	3	3	3,00
20	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
21	2	3	3	2	2,50	2	1	3	2,00	2	2	3	2,33	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,75	3	4	3	3	3,25
22	3	2	2	2	2,25	2	1	3	2,00	3	2	3	2,67	2	2	3	2,33	2	2	3	3	2,50	2	3	3	3	2,75
23	3	2	2	2	2,25	2	1	2	1,67	3	3	2	2,67	2	2	2	2,00	4	5	4	5	4,50	4	5	5	5	4,75
24	3	2	2	2	2,25	2	1	2	1,67	2	3	3	2,67	3	2	2	2,33	4	5	4	5	4,50	4	5	5	5	4,75
25	3	2	2	2	2,25	2	2	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
26	4	5	3	4	4,00	4	4	4	4,00	2	3	3	2,67	3	3	4	3,33	2	3	2	2	2,25	2	3	2	3	2,50
27	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	5	4	4,33	1	2	2	2	1,75	2	3	2	3	2,50
28	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4,33	4	5	4	4,33	4	2	4	3,33	3	2	3	1	2,25	3	4	3	4	3,50
29	5	4	5	5	4,75	5	4	5	4,67	4	5	4	4,33	4	2	5	3,67	2	3	2	1	2,00	4	5	3	4	4,00
30	5	4	4	5	4,50	5	4	4	4,33	5	5	5	5,00	5	3	5	4,33	1	2	2	2	1,75	5	4	4	5	4,50
31	5	4	4	5	4,50	3	4	2	3,00	5	5	5	5,00	5	3	5	4,33	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5	5,00
32	4	5	4	4	4,25	3	4	2	3,00	4	5	4	4,33	5	3	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50
33	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	1	2	2	1	1,50	4	4	4	5	4,25
34	4	3	5	4	4,00	4	3	4	3,67	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4,50	4	5	4	5	4,50
35	3	2	2	3	2,50	2	2	3	2,33	4	5	4	4,33	4	5	4	4,33	3	2	4	4	3,25	4	5	3	4	4,00
36	3	2	2	3	2,50	3	1	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
37	3	2	2	2	2,25	3	1	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	2	2	3	3	2,50	3	3	3	3	3,00
38	3	1	2	2	2,00	3	1	2	2,00	2	3	3	2,67	3	3	2	2,67	2	2	3	3	2,50	2	3	3	3	2,75
39	2	1	2	2	1,75	3	1	3	2,33	3	2	3	2,67	2	2	2	2,00	2	2	3	3	2,50	2	3	3	3	2,75
40	2	1	1	2	1,50	3	2	3	2,67	3	2	2	2,33	2	2	2	2,00	3	3	2	1	2,25	2	3	3	3	2,75
41	2	3	1	2	2,00	2	2	3	2,33	2	2	3	2,33	2	2	2	2,00	3	3	2	1	2,25	2	3	3	3	2,75
42	2	3	1	3	2,25	2	2	3	2,33	2	1	2	1,67	3	2	3	2,67	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75
43	3	2	2	3	2,50	3	1	1	1,67	2	1	3	2,00	3	3	3	3,00	2	4	3	3	3,00	3	2	3	3	2,75
44	3	2	2	3	2,50	2	1	1	1,33	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	3	4	2	3	3,00	3	2	3	3	2,75
45	3	2	2	2	2,25	1	1	1	1,00	2	2	3	2,33	4	4	5	4,33	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3,00
46	4	5	5	5	4,75	4	2	3	3,00	2	1	3	2,00	4	4	5	4,33	5	5	5	5	5,00	4	4	5	4	4,25
47	4	5	5	5	4,75	5	3	3	3,67	4	5	3	4,00	4	4	5	4,33	5	5	5	5	5,00	4	4	5	4	4,25
48	4	3	5	5	4,25	5	3	3	3,67	4	5	3	4,00	5	5	5	5,00	5	4	4	5	4,50	5	4	5	4	4,50
49	5	3	5	4	4,25	2	3	3	2,67	4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	4	4	5	4,50	5	5	5	5	5,00
50	5	3	4	4	4,00	3	2	3	2,67	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	4	5	4	5	4,50	5	5	4	5	4,75

51	5	3	4	4	4,00	3	2	3	2,67	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50
52	4	5	5	4	4,50	4	4	3	3,67	5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
53	4	5	5	5	4,75	5	4	3	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
54	4	5	5	5	4,75	4	4	3	3,67	4	4	5	4,33	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25	5	5	5	4	4,75
55	3	2	2	3	2,50	3	3	2	2,67	4	5	5	4,67	3	3	3	3,00	3	2	4	3	3,00	4	5	4	4	4,25
56	3	2	2	3	2,50	2	2	2	2,00	4	5	5	4,67	3	3	2	2,67	2	3	3	4	3,00	4	4	4	5	4,25
57	3	2	3	2	2,50	2	2	1	1,67	3	3	3	3,00	3	2	2	2,33	3	3	3	2	2,75	4	4	4	5	4,25
58	2	1	3	2	2,00	2	2	1	1,67	2	3	4	3,00	2	2	2	2,00	2	2	2	3	2,25	3	3	3	3	3,00
59	2	1	3	2	2,00	3	2	1	2,00	2	3	4	3,00	2	2	3	2,33	2	4	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
60	1	1	2	2	1,50	3	1	1	1,67	2	3	4	3,00	2	2	3	2,33	2	4	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
61	1	2	2	3	2,00	2	1	2	1,67	3	2	2	2,33	3	3	3	3,00	2	4	3	3	3,00	2	3	3	3	2,75
62	1	2	2	3	2,00	2	1	2	1,67	3	2	3	2,67	3	3	2	2,67	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75
63	2	3	1	3	2,25	3	2	2	2,33	3	2	3	2,67	3	3	2	2,67	3	3	3	3	3,00	2	4	4	3	3,25
64	2	3	1	2	2,00	2	2	2	2,00	3	2	2	2,33	3	2	3	2,67	3	2	3	3	2,75	3	4	3	3	3,25
65	2	3	1	2	2,00	1	2	2	1,67	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	2	2	3	3	2,50	3	3	3	3	3,00
66	3	3	2	2	2,50	1	2	2	1,67	2	3	3	2,67	4	3	2	3,00	2	2	3	3	2,50	3	3	3	3	3,00
67	3	2	2	3	2,50	1	1	2	1,33	2	3	3	2,67	2	3	4	3,00	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3,00
68	3	1	2	3	2,25	2	1	1	1,33	2	3	3	2,67	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3,00	2	3	3	3	2,75
69	4	5	4	4	4,25	2	1	1	1,33	4	4	5	4,33	3	3	2	2,67	4	5	4	5	4,50	2	3	3	3	2,75
70	4	5	4	4	4,25	2	2	1	1,67	4	4	5	4,33	5	5	5	5,00	4	5	5	4	4,50	4	4	4	4	4,00
71	5	4	4	5	4,50	2	2	2	2,00	5	5	4	4,67	4	4	5	4,33	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4,00
72	5	4	5	5	4,75	1	1	2	1,33	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00
73	5	4	5	5	4,75	1	1	2	1,33	4	4	5	4,33	4	5	5	4,67	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
74	4	5	5	5	4,75	2	1	2	1,67	4	4	5	4,33	3	2	2	2,33	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00
75	4	5	4	4	4,25	3	1	1	1,67	4	4	5	4,33	3	2	2	2,33	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,00
76	4	5	4	4	4,25	3	2	3	2,67	4	5	4	4,33	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
77	3	2	2	4	2,75	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	4	3	3	3,25	3	3	4	4	3,50
78	3	2	2	4	2,75	2	2	2	2,00	2	3	2	2,33	2	3	2	2,33	3	4	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25
79	3	2	2	2	2,25	2	2	2	2,00	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	3	3	2	2,50	2	3	2	3	2,50
80	2	3	2	2	2,25	2	2	2	2,00	2	2	3	2,33	2	2	3	2,33	3	2	2	3	2,50	3	3	3	3	3,00
81	2	3	3	2	2,50	3	1	2	2,00	2	2	3	2,33	3	2	3	2,67	2	2	4	3	2,75	2	3	3	3	2,75
82	1	2	3	3	2,25	3	2	1	2,00	3	2	2	2,33	3	2	3	2,67	2	2	3	3	2,50	2	3	3	3	2,75
83	1	2	3	3	2,25	2	1	1	1,33	3	2	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	3	3	2,50	2	3	3	3	2,75
84	2	3	2	2	2,25	2	1	1	1,33	2	3	3	2,67	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,25	4	4	4	4	4,00
85	2	3	2	2	2,25	2	1	2	1,67	2	3	3	2,67	4	4	4	4,00	5	3	4	5	4,25	4	4	4	4	4,00
86	2	1	2	2	1,75	3	1	2	2,00	2	2	3	2,33	5	5	5	5,00	3	3	3	3	3,00	2	4	3	3	3,00
87	2	1	2	3	2,00	3	1	3	2,33	3	2	2	2,33	5	5	5	5,00	3	2	2	2	2,25	5	5	5	5	5,00
88	3	2	3	2	2,50	3	2	3	2,67	3	2	2	2,33	5	4	5	4,67	2	3	3	3	2,75	5	4	5	5	4,75
89	3	2	3	3	2,75	2	2	1	1,67	2	3	3	2,67	4	4	4	4,00	3	2	4	3	3,00	5	4	5	4	4,50
90	3	2	2	3	2,50	2	2	1	1,67	2	3	3	2,67	4	4	4	4,00	2	3	4	3	3,00	4	4	4	4	4,00
91	4	3	4	4	3,75	2	1	1	1,33	2	3	3	2,67	4	5	4	4,33	5	4	3	4	4,00	4	4	4	4	4,00
92	4	3	5	5	4,25	3	2	1	2,00	2	3	3	2,67	4	4	5	4,33	4	5	4	5	4,50	4	3	4	5	4,00
93	5	3	4	4	4,00	3	2	2	2,33	1	2	3	2,00	3	2	3	2,67	4	5	4	4	4,25	3	3	4	3	3,25
94	5	4	4	4	4,25	4	2	2	2,67	1	2	2	1,67	3	2	3	2,67	4	5	4	5	4,50	3	3	4	3	3,25
95	5	4	4	4	4,25	4	2	2	2,67	1	2	2	1,67	3	2	3	2,67	4	5	4	5	4,50	3	3	3	3	3,00
96	4	5	5	4	4,50	1	1	2	1,33	2	3	2	2,33	2	3	2	2,33	4	5	5	5	4,75	3	3	3	4	3,25
97	4	3	5	2	3,50	1	1	2	1,33	2	3	3	2,67	2	3	2	2,33	4	5	4	3	4,00	4	3	3	2	3,00
98	4	3	4	3	3,50	2	1	2	1,67	2	3	3	2,67	2	2	2	2,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,00
99	3	3	1	2	2,25	2	1	2	1,67	3	2	2	2,33	3	2	3	2,67	2	3	3	3	2,75	4	5	4	4	4,25
100	3	2	2	2	2,25	3	2	2	2,33	3	2	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	4	3	2,75	5	4	4	5	4,50

**Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden**

<b>Statistics</b>				
	N		Mean	Sum
	Valid	Missing		
ED.1	100	0	3.31	331
ED.2	100	0	3.12	312
ED.3	100	0	3.17	317
ED.4	100	0	3.35	335
KL.1	100	0	2.78	278
KL.2	100	0	2.13	213
KL.3	100	0	2.41	241
KD.1	100	0	2.99	299
KD.2	100	0	3.25	325
KD.3	100	0	3.31	331
KE.1	100	0	3.38	338
KE.2	100	0	3.24	324
KE.3	100	0	3.35	335
KP.1	100	0	3.22	322
KP.2	100	0	3.56	356
KP.3	100	0	3.55	355
KP.4	100	0	3.57	357
MD.1	100	0	3.57	357
MD.2	100	0	3.85	385
MD.3	100	0	3.78	378
MD.4	100	0	3.89	389

**Frequency Table**

<b>ED.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	19	19.0	19.0	24.0
	CS	31	31.0	31.0	55.0
	S	30	30.0	30.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**ED.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	30	30.0	30.0	39.0
	CS	25	25.0	25.0	64.0
	S	12	12.0	12.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**ED.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	36	36.0	36.0	43.0
	CS	13	13.0	13.0	56.0
	S	21	21.0	21.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**ED.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	29	29.0	29.0	29.0
	CS	24	24.0	24.0	53.0
	S	30	30.0	30.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KL.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	37	37.0	37.0	45.0
	CS	32	32.0	32.0	77.0
	S	15	15.0	15.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KL.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	36	36.0	36.0	36.0
	TS	37	37.0	37.0	73.0
	CS	7	7.0	7.0	80.0
	S	18	18.0	18.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KL.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	18.0	18.0	18.0
	TS	42	42.0	42.0	60.0
	CS	25	25.0	25.0	85.0
	S	11	11.0	11.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KD.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	39	39.0	39.0	42.0
	CS	23	23.0	23.0	65.0
	S	26	26.0	26.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KD.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	26	26.0	26.0	29.0
	CS	36	36.0	36.0	65.0
	S	13	13.0	13.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KD.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	21	21.0	21.0	21.0
	CS	43	43.0	43.0	64.0
	S	20	20.0	20.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KE.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	18.0	18.0	18.0
	CS	39	39.0	39.0	57.0
	S	30	30.0	30.0	87.0
	SS	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KE.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	27	27.0	27.0	27.0
	CS	35	35.0	35.0	62.0
	S	25	25.0	25.0	87.0
	SS	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KE.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	28	28.0	28.0	28.0
	CS	28	28.0	28.0	56.0
	S	25	25.0	25.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**KP.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	27	27.0	27.0	31.0
	CS	23	23.0	23.0	54.0
	S	35	35.0	35.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KP.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	24	24.0	24.0	25.0
	CS	23	23.0	23.0	48.0
	S	22	22.0	22.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KP.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	11	11.0	11.0	13.0
	CS	35	35.0	35.0	48.0
	S	34	34.0	34.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**KP.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	9	9.0	9.0	15.0
	CS	37	37.0	37.0	52.0
	S	18	18.0	18.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**MD.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	18	18.0	18.0	19.0
	CS	26	26.0	26.0	45.0
	S	33	33.0	33.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**MD.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	CS	38	38.0	38.0	42.0
	S	27	27.0	27.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**MD.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	CS	39	39.0	39.0	44.0
	S	28	28.0	28.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**MD.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	CS	37	37.0	37.0	40.0
	S	28	28.0	28.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4 : Outer Loadings

Indikator	Kompleksibilitas	Persepsi Efikasi Diri	Persepsi Kompatibilitas	Persepsi manfaat Dalam Menggunakan Layanan e-banking BNI	Persepsi Kepercayaan	Persepsi Kemudahan Penggunaan
ED.1		0,866				
ED.2		0,857				
ED.3		0,917				
ED.4		0,910				
KD.1					0,904	
KD.2					0,915	
KD.3					0,865	
KE.1			0,945			
KE.2			0,893			
KE.3			0,879			
KL.1	0,773					
KL.2	0,835					
KL.3	0,970					
KP.1						0,890
KP.2						0,887
KP.3						0,905
KP.4						0,917
MD.1				0,910		
MD.2				0,899		
MD.3				0,930		
MD.4				0,926		

Lampiran 5 : Cross Loading

Indikator	Kompleksibilitas	Persepsi Efikasi diri	Persepsi Kompatibilitas	Persepsi manfaat dalam menggunakan layanan e-banking BNI	Persepsi Kepercayaan	Persepsi Kemudahan Penggunaan
ED.1	0,475	<b>0,866</b>	0,470	0,393	0,563	0,396
ED.2	0,542	<b>0,857</b>	0,372	0,303	0,502	0,378
ED.3	0,460	<b>0,917</b>	0,476	0,400	0,523	0,483
ED.4	0,509	<b>0,910</b>	0,506	0,421	0,622	0,468
KD.1	0,493	0,571	0,500	0,463	<b>0,904</b>	0,185
KD.2	0,383	0,571	0,435	0,450	<b>0,915</b>	0,253
KD.3	0,292	0,528	0,372	0,351	<b>0,865</b>	0,236
KE.1	0,380	0,512	<b>0,945</b>	0,530	0,508	0,228
KE.2	0,240	0,405	<b>0,893</b>	0,417	0,428	0,287
KE.3	0,383	0,490	<b>0,879</b>	0,323	0,377	0,102
KL.1	<b>0,773</b>	0,507	0,335	0,125	0,309	-0,017
KL.2	<b>0,835</b>	0,594	0,436	0,214	0,526	-0,037
KL.3	<b>0,970</b>	0,479	0,300	0,158	0,379	-0,100
KP.1	-0,007	0,492	0,311	0,593	0,255	<b>0,890</b>
KP.2	-0,031	0,483	0,125	0,499	0,191	<b>0,887</b>
KP.3	-0,097	0,419	0,208	0,629	0,290	<b>0,905</b>
KP.4	-0,161	0,370	0,199	0,569	0,155	<b>0,917</b>
MD.1	0,177	0,465	0,475	<b>0,910</b>	0,426	0,587
MD.2	0,251	0,351	0,459	<b>0,899</b>	0,508	0,517
MD.3	0,077	0,381	0,423	<b>0,930</b>	0,347	0,694
MD.4	0,175	0,378	0,415	<b>0,926</b>	0,474	0,528

Lampiran 6 : Cronbach Alpha, Composite Reliability dan AVE

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Kompleksibilitas	<b>0,866</b>	<b>0,897</b>	<b>0,746</b>
Persepsi efikasi diri	<b>0,910</b>	<b>0,937</b>	<b>0,788</b>
Persepsi kompatibilitas	<b>0,893</b>	<b>0,932</b>	<b>0,822</b>
Persepsi manfaat menggunakan layanan e-banking BNI	<b>0,936</b>	<b>0,954</b>	<b>0,840</b>
Prsepsi kepercayaan	<b>0,877</b>	<b>0,923</b>	<b>0,801</b>
persepsi kemudahan penggunaan	<b>0,921</b>	<b>0,944</b>	<b>0,809</b>

Lampiran 7 : Besarnya Nilai R Square dan R Square Adjusted

Uraian	R Square	R Square Adjusted
Persepsi manfaat dalam menggunakan layanan e-banking BNI	0,561	0,547
persepsi kemudahan penggunaan	0,422	0,410

Lampiran 8: Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Keterangan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Tstatistics (O/STDEV)	Pvalue
Kompleksibilitas-> Persepsi Kemudahan Penggunaan	-0,514	-0,449	0,186	2,761	0,006
Persepsi efikasi diri-> persepsi kemudahan penggunaan	0,775	0,743	0,101	7,66	0
Persepsi Kompatibilitas-> Persepsi manfaat dalam menggunakan layanan e-banking BNI	0,25	0,251	0,097	2,584	0,01
Persepsi Kepercayaan-> persepsi manfaat dalam menggunakan layanan e-banking BNI	0,222	0,223	0,09	2,47	0,014
Persepsi kemudahan penggunaan -> persepsi manfaat dalam menggunakan layanan e-banking BNI	0,524	0,529	0,089	5,903	0