

Pengaruh Daya Guna, Kemudahan Aplikasi, dan Kepercayaan Pengguna terhadap Penerapan M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel

I KADEK JEPRI PRIYADI, I WAYAN BUDIASA*,
A. A. A. WULANDIRA SAWITRI DJELANTIK

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jl. PB Sudirman Denpasar 80232
Email: jepripriyadi@gmail.com
* wba.agr@unud.ac.id

Abstract

The Effect of Usability, Ease of Use, and Trust on The Utilization of M-Pise at Ketewel Village Credit Institution

In the current era of globalization, business competition between companies is getting tougher. Mobile banking is a development of mobile technology that is used in the commercial domain. Mobile banking combines information technology and business applications together. Everyone who has a cell phone with a mobile banking application can easily make transactions anywhere and anytime. This study aims to identify user usability, application ease of use, and trust in the utilization of digital financial technology known as M-Pise by Ketewel Village Credit Institution (LPD). The samples in this study were determined by using random sampling technique. Using multiple linear regression analysis, the study shows that user usability, application ease of use, and trust have a positive and significant effect on M-Pise utilization. The Ketewel LPD may consider providing more information related to the M-Pise application to attract customers to use it.

Keywords: *usability, ease of use, trust, village credit institution, M-Pise*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaan sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing (Amanullah, 2014).

Mobile banking merupakan salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. Mobile banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Mobile banking tidak akan berjalan

apabila tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan Mobile banking. Media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon seluler. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas Mobile banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Rahmawaty, 2010).

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan badan usaha simpan pinjam yang dimiliki oleh desa adat yang mempunyai fungsi dan tujuan utama untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk pemberian pinjaman untuk kegiatan-kegiatan bersifat produktif (Gunawan, 2009). Tujuan pendirian sebuah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) pada setiap desa adat, sesuai peraturan Daerah No. 8 Tahun 2002 mengenai Lembaga Perkreditan Desa adalah untuk mendukung kegiatan ekonomi di pedesaan melalui kegiatan masyarakat dengan menabung dan menyediakan kredit bagi usaha kecil (Sari dan Trisnadewi, 2018).

Perkembangan teknologi informasi mendorong munculnya peluang bisnis karena lebih efisien dan efektif terutama dilihat dari segi penghematan waktu. Teknologi informasi juga diterapkan sebagai pendukung proses bisnis, termasuk juga bisnis perbankan. Dengan adanya teknologi informasi mampu memberikan kemudahan pelayanan transaksi dan akses informasi, serta menghubungkan pihak bank dengan nasabahnya melalui penggunaan internet (Pertiwi dan Ariyanto, 2017). Daya guna pemakai (user) dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan (Amijaya, 2010). Tidak terkecuali hal diatas diterapkan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dimana akan memberi banyak manfaat baik lembaga maupun nasabah, untuk lembaga sendiri mampu menarik perhatian nasabah. Produk mobile banking dari bank antara lain SMS Banking dan aplikasi khusus m-Banking, dimana terdapat lebih dari satu produk yang memanfaatkan teknologi yang sama atau mirip. SMS Banking memanfaatkan teknologi SMS yaitu layanan komunikasi berupa pengiriman pesan singkat yang dilakukan dengan menggunakan suatu perangkat mobile dengan tarif tertentu. m-Banking biasanya memanfaatkan suatu mobile (Yusmanto dan Albarda, 2015). Semakin banyaknya jumlah bank yang menawarkan fasilitas E-banking menyebabkan terjadinya persaingan yang kompetitif antar bank. Kondisi ini memicu bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Memiliki pelanggan yang loyal adalah suatu tujuan akhir dari perusahaan, karena loyalitas pelanggan dapat menjamin kontinuitas perusahaan dalam jangka panjang. Pada dasarnya loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal, sehingga menimbulkan ketertarikan penulis untuk meneliti (Pinontoan, 2013).

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah daya guna pengguna terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel?
2. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise tersebut?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan pengguna terhadap penerapan aplikasi teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Pakraman Ketewel ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis daya guna pengguna terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Pakraman Ketewel.
2. Menganalisis kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan pengguna terhadap penerapan aplikasi teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Pakraman Ketewel.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pakraman Ketewel yang beralamat Jalan Raya Ketewel, Br. Pamesan, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. penelitian ini akan dilakukan pada Bulan April sampai dengan Desember 2019. Metode yang dipilih yaitu metode *purposive* (sengaja), yaitu metode dimana penentuan daerah penelitian secara sengaja dan terencana.

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka atau data yang berupa uraian secara deskriptif. Data kuantitatif adalah merupakan data yang dapat dihitung dan diukur dengan skala numberik atau dalam bentuk angka-angka dengan satuan tertentu. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian seperti buku-buku literature lain yang bersifat menunjang penelitian ini.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu komunikasi verbal dengan tujuan memperoleh informasi dari objek penelitian melalui responden yang dituju, yaitu bagian umum, staf-staf yang terkait dalam penelitain ini.

2. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden nasabah LPD Pakraman Ketewel yang menggunakan layanan LPD Mobile dengan mengisi dan mengikuti panduan yang ada pada kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan skala *likert*. Jawaban yang diberikan oleh nasabah LPD Pakraman Ketewel pengguna layanan LPD Mobile kemudian diberi skor dengan teknik agree-disagree scale dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai. Urutan skala terdiri dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) untuk semua variabel.
3. Dokumentasi dilakukan sebagai bukti dilakukannya penelitian ini.

2.4 Populasi dan Sampel

Menurut (Amirullah, 2015) populasi target adalah sekumpulan elemen-elemen atau obyek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan akan digunakan dalam membuat kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah nasabah pengguna LPD Mobile di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pakraman Ketewel tahun 2018 sebanyak 936 nasabah pengguna LPD Mobile aktif.

2.5 Variable Penelitian dan Metode Analisis Data

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah penerapan M-Pise (Y) dan Variabel tidak terikat dalam penelitian ini adalah daya guna pengguna (X1), kemudahan pengguna (X2), kepercayaan terhadap aplikasi M-Pise (X3). Metode analaisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. dilakukan melalui pengujian hipotesis dalam model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling-SEM*) yang dirancang sebelumnya. Alat analisis yang digunakan adalah program Smart-PLS. Hasil output dengan menggunakan *software* Smart-PLS dianalisis secara deskritif kualitatif. Analisis SEM berbasis Smart-PLS evaluasi model terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi model pengukuran (*uoter model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator pembentuknya. Terdapat dua model pada PLS yakni inner model yaitu hubungan antara variabel laten dengan variabel laten yang lain dan outer model yaitu hubungan antara variabel dengan indikatornya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validasi

Hasil uji validitas diskriminan terlihat bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk laten menunjukkan *discriminant validity* yang baik karena dapat memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dari pada indikator di blok lainnya (Sugiyono, 2016).

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Daya guna (X1)	Kemudahan (X2)	Kepercayaan (X3)	Penerapan M-Pise (Y)
X1	0,701	0,491	0,393	0,485
X2	0,707	0,555	0,378	0,533
X3	0,714	0,450	0,436	0,507
X4	0,845	0,571	0,615	0,585
X5	0,737	0,538	0,606	0,494
X6	0,795	0,622	0,683	0,544
X7	0,837	0,631	0,669	0,620
X8	0,798	0,516	0,678	0,605
X9	0,758	0,740	0,561	0,604
X10	0,652	0,873	0,566	0,579
X11	0,577	0,788	0,573	0,558
X12	0,610	0,810	0,549	0,591
X13	0,581	0,546	0,782	0,554
X14	0,609	0,597	0,881	0,669
X15	0,645	0,567	0,838	0,670
Y1	0,658	0,659	0,685	0,902
Y2	0,634	0,575	0,650	0,835
Y3	0,567	0,560	0,615	0,833

Apabila nilai korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk memiliki discriminant validity yang tinggi.

Tabel 2.
Hasil Uji Validasi

	Nilai AVE	Rata-rata Sampel (M)	Nilai T
Daya guna (X1)	0,589	0,587	16,923
Kemudahan (X2)	0,680	0,674	14,073
Kepercayaan (X3)	0,697	0,693	17,048
Penerapan M-Pise (Y)	0,735	0,733	21,189

Hasil diatas menunjukkan nilai AVE Value dari model penelitian untuk semua variabel penelitian telah bernilai di atas 0.5 sehingga nilai AVE untuk pengujian *discriminant validity* sudah memenuhi untuk pengujian selanjutnya. Suatu instrument dikatakan valid bila nilai person correlation terhadap skor total di atas 0,70 (Sugiyono, 2016). Dengan demikian, uji *Discriminant Validity* telah terpenuhi dengan uji *Convergent Validity* sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan valid.

3.2 Uji Reliability Statistics

Ghozali (2016) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil Uji Realibilitas *cronbach's alpha* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Reability

	Cronbach's Alpha
Kemudahan (X2)	0,763
Kepercayaan (X3)	0,782
Penerapan M-Pise (Y)	0,819
Daya guna (X1)	0,912

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3.3 di atas terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

3.3 Uji Multikolinearitis

Uji Multikolinieritas dapat dilihat dari detereminan matriks kovarian sampelnya. Determinan yang mendekati nol mengindikasikan adanya multikolinieritas, sehingga data tidak dapat digunakan untuk penelitian. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinearitas

	VIF
X1	2,518
X2	2,263
X3	2,269
X4	3,274
X5	2,221
X6	2,995
X7	3,158
X8	2,788
X9	1,990
X10	1,911
X11	1,492
X12	1,538
X13	1,526
X14	1,944
X15	1,634
Y1	2,277
Y2	1,720
Y3	1,816

Hasil uji multikolinieritas diatas diperoleh setiap item memiliki VIF dibawah 5. Oleh karena itu dapat diberikan kesimpulan tidak terdapat multikolinieritas pada model SEM dalam penelitian ini.

3.4 Mengevaluasi Nilai R² dan Uji Simultan

Variabel daya guna, kemudahan aplikasi, dan kepercayaan pengguna mampu mempengaruhi penerapan M-Pise sebesar 0,658 atau 65,8%. Pengaruh simultan variabel daya guna, kemudahan aplikasi, dan kepercayaan pengguna mampu mempengaruhi penerapan M-Pisa dapat dilakukan dengan menghitung f hitung / f statistik menggunakan rumus seperti dibawah ini.

$$R^2 = 0,658$$

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{(k-1)}}{1-R^2 / (n-k)}$$

$$F \text{ hitung} = \frac{0,658}{\frac{(3-1)}{1-0,658 / (90-3)}}$$

$$F \text{ hitung} = 118,196$$

3.5 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis dengan menggunakan PLS 3.0 uji nonparametric test untuk menentukan tingkat signifikan dari *path coefficient*, dimana nilai t (t-statistik) yang dihasilkan dengan menjalankan algoritma *bootstrapping* pada PLS 3.0 digunakan untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) dapat dilihat dengan model SEM pada tabel dibawah ini.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Daya guna (X1) -> Penerapan M-Pise (Y)	0,242	0,247	0,121	1,995	0,047
Kemudahan (X2) -> Penerapan M-Pise (Y)	0,229	0,225	0,103	2,214	0,027
Kepercayaan (X3) -> Penerapan M-Pise (Y)	0,425	0,424	0,091	4,667	0,000

Berdasarkan Hasil dari tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa daya guna, kemudahan aplikasi, dan kepercayaan pengguna dapat mempengaruhi penerapan M-Pise sebagai berikut:

1. Daya guna berpengaruh signifikan terhadap penerapan M-Pise dengan koefisien sebesar 0,242. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 1,995 dan *P-Values* sebesar 0,047 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,242 artinya variabel daya guna berpengaruh positif terhadap variabel penerapan M-Pise.
1. Kemudahan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap penerapan M-Pise dengan koefisien sebesar 0,229. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,214 dan *P-Values*

sebesar 0,027 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,229 artinya variabel kemudahan aplikasi berpengaruh positif terhadap variabel penerapan M-Pise.

- Kepercayaan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penerapan M-Pise dengan koefisien sebesar 0,425. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 4,667 dan *P-Values* sebesar 0,000 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,425 artinya variabel kepercayaan pengguna berpengaruh positif terhadap variabel penerapan M-Pise.

3.6 Pengaruh Daya guna Terhadap Penerapan Teknologi Keuangan Digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel

Penelitian daya guna berpengaruh signifikan terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel. Hal ini ditunjukkan dari nilai T-Statistic yaitu sebesar 1,995 dan *P-Values* sebesar 0,047. Dapat dilihat dimana daya guna terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise berpengaruh signifikan.

Dalam penelitian ini persepsi penerapan keuangan digital M-Pise merasa percaya bahwa daya guna M-Pise dapat meningkatkan performace dalam bekerja. Nasabah LPD Ketewel merasa sangat dibantu dalam penggunaan M-Pise dalam keseharian mereka. Pada aplikasi M-Pise nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran seperti PDAM, pembelian token listrik sehingga nasabah tidak perlu datang ke teller atau ke minimarket untuk melakukan pembayaran. Selain itu banyak manfaat yang didapat sejak diterapkannya aplikasi M-Pise tersebut pada tahun 2017 nasabah sangat terbantu sampai sekarang mulai transaksi yang sebelum adanya M-Pise membutuhkan waktu yang lama sekarang menjadi lebih mudah dan menghemat waktu.

3.7 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Penerapan Teknologi Keuangan Digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel

Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel. Hal ini ditunjukkan dari nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,214 dan *P-Values* sebesar 0,027. Dapat dilihat dimana kemudahan penggunaan aplikasi terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise berpengaruh signifikan.

Dimana nasabah merasa percaya dalam penggunaan aplikasi bebas dari kesalahan. Semakin tinggi tingkat persepsi seseorang maka akan semakin tinggi pula pemamfaatan aplikasi tersebut. Nasabah LPD Ketewel, sangat merasa kemudahan pengguna aplikasi M-Pise sebab aplikasi M-Pise sangat mudah di pelajari, dalam penginstalan aplikasi yang mudah dilakukan sehingga dapat dilakukan dimanapun.

3.8 Pengaruh Kepercayaan Pengguna Penerapan Teknologi Keuangan Digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel

Kepercayaan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel. Hal ini ditunjukkan dari nilai T-Statistic yaitu sebesar 4,667 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dapat dilihat kepercayaan pengguna terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise berpengaruh signifikan.

Dalam penelitian ini, kepercayaan terhadap penerapan M-Pise nasabah percaya terhadap penerapan M-Pise dan LPD menjamin keamanan dan kerahasiaan data nasabah yang tercantum dalam aplikasi M-Pise. Dengan ini nasabah akan merasa lebih leluasa menggunakan M-Pise sebab data yang ada pada nasabah sudah terjamin kerahasiaannya. Selain nasabah merasa puas karena lembaga berani menjamin kerahasiaan data nasabah, lembaga juga mendapatkan nilai lebih dari nasabah sebab kepercayaan sangat berpengaruh besar pada nasabah serta lembaga.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa daya guna pengguna berpengaruh positif (baik) terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise. Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif (baik) terhadap penerapan teknologi keuangan digital M-Pise. Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi M-Pise berpengaruh positif (baik) terhadap penerapan M-Pise tersebut.

4.2 Saran

Saran-saran dari hasil analisis yang di dapat yaitu daya guna pengguna bersifat baik (positif) terhadap penerapan M-Pise. Dimana semua yang diperlukan oleh nasabah sudah dapat terpenuhi dalam bidang transaksi maupun informasi dari lembaga tersebut. Dari hasil analisis yang didapat aplikasi keuangan digital M-Pise menunjukkan kemudahan penggunaan aplikasi bersifat baik (positif). Namun hal ini juga perlu ditingkatkan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital tersebut agar nasabah dapat memahami isi aplikasi tersebut dengan baik. caranya adalah dengan memasang gambar pada teller bagaimana tutorial penggunaan aplikasi M-Pise tersebut selain itu dengan cara memberikan pemberitahuan lewat aplikasi tersebut secara online. Kepercayaan hasil analisis bersifat baik (positif). Namun hal ini juga perlu ditingkatkan agar nasabah tidak ragu akan penggunaan aplikasi M-Pise tersebut. peningkatan kepercayaan dilakukan dengan cara menjamin data nasabah tidak bocor dari data pribadi maupun transaksi selain itu cara selanjutnya dengan cara memberikan arahan kepada nasabah atau penyampaian bagaimana alur dari aplikasi tersebut sehingga nasabah dapat menaruh kepercayaannya.

5. Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dalam proses penyelesaian penelitian.

Daftar Pustaka

- Amirullah, 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bayumedia Publishing Malang.
- Amijaya, G.R. 2010. Pengaruh Daya guna Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gunawan, K. 2009. Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Gaya Kepemimpinan dan Kerja Organisasi (Studi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali. Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja Bali.
- Ghozali, Iman. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Semarang: Bpfe Universitas Diponegoro.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sari, Ida Ayu Dewi Dan Trisnadewi, Anak Agung Erna. 2018. Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung. Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Pertiwi, Ni Wayan Mas Dewi Dan Ariyanto, Dodik. 2017. Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Di Kota Denpasar. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Pinontoan, Wulan 2013. "Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 4, Hh. 192.
- Rahmawaty, Anita. 2010. "Pengaruh Trust Dalam Penggunaan Automated Teller Machine Berdasarkan Technology Acceptance Model (Studi Terhadap Nasabah Bank Syariah Mandiri Kudus)", *Empirik: Jurnal Penelitian Islam*, STAIN Kudus Vol. 3, No. 2,
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung, Alfabeta.
- Yusmanto dan Albadar. 2015. *Integrasi Protokol SMS dan Internet Pada Mobile Banking*. Sekolah Teknik Elektro dan Informatika Institut Teknologi Bandung.