



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
BRIMO PADA NASABAH BANK BRI KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :
Aviv Patul Kholifah
21901081199

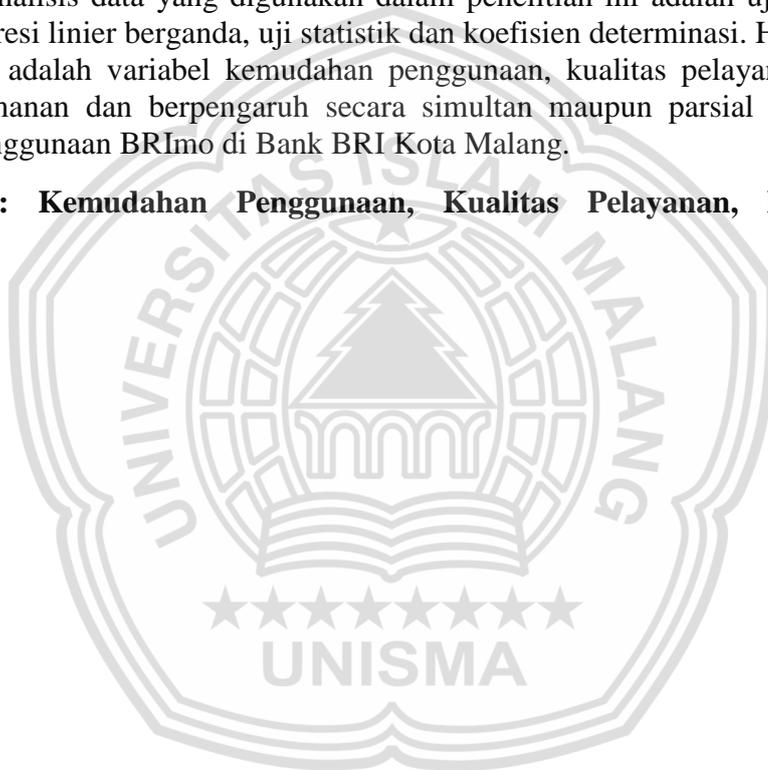


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRODI MANAJEMEN
2023**

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan BRImo di Bank BRI Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan metode pengumpulan data dengan metode penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah warga kota malang. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus malhotra yang menghasilkan 95 responden. Metode penentuan sampelnya yaitu menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data ini menggunakan SPSS 22.0. Penelitian ini telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji statistik dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan dan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keputusan penggunaan BRImo di Bank BRI Kota Malang.

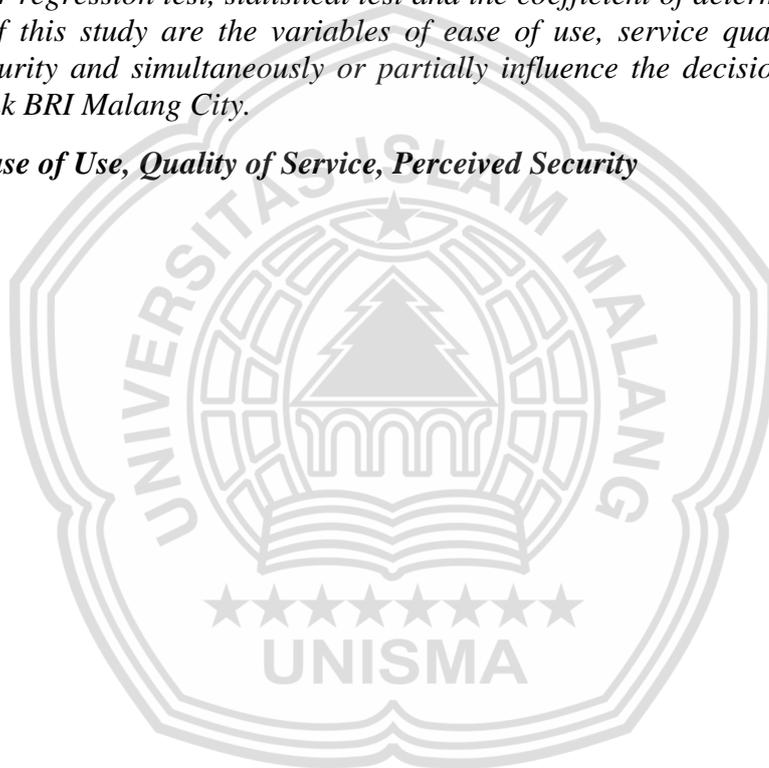
Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan.



Abstract

This research was conducted to determine the effect of ease of use, service quality, security perceptions on the decision to use BRImo at Bank BRI Malang City. The type of research used is quantitative research, with data collection methods by distributing questionnaires. The population in this study are residents of the city of Malang. The sample calculation in this study used the Malhotra formula which produced 95 respondents. The method of determining the sample is using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. This data analysis technique uses SPSS 22.0. This study has fulfilled the validity and reliability tests. The data analysis used in this study is the classical assumption test, multiple linear regression test, statistical test and the coefficient of determination. The results of this study are the variables of ease of use, service quality, and perceived security and simultaneously or partially influence the decision to use BRImo at Bank BRI Malang City.

Keywords: *Ease of Use, Quality of Service, Perceived Security*



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Financial technology atau yang disebut juga dengan *fintech* adalah sebuah bentuk inovasi di bidang jasa keuangan. Dalam terminologi, merupakan sebuah kolaborasi antara teknologi, dengan keuangan. Menurut Bank di Indonesia, pengertian *financial technology* adalah perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya membayar dengan tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini bisa membuat transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. *Fintech* juga merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern (Muzdalifa dkk., 2018)). Konsep *financial technology* mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga keuangan perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, serta modern. Layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, serta *crowdfunding* (Martinelli, 2021).

Dengan seiring nya perkembangannya zaman, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat secara signifikan. Menurut Mandiri & Metekohy (2021) berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pengguna internet di Indonesia menempati peringkat ke 6 di dunia. Akibat penggunaan internet di Indonesia yang cukup tinggi tersebut, mampu

mengembangkan sebuah peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Dengan adanya perkembangan zaman yang semakin modern, membuat uang yang berbentuk fisik menjadi tidak aman lagi dalam melakukan transaksi. Sering terjadinya perampokan, pencurian, dan pemalsuan uang, menjadi pemicu terjadinya evolusi. Alat tukar uang secara fisik, tidak lagi dianggap efisien mengingat masa dan volume dari uang fisik menjadi salah satu tantangan yang harus diselesaikan. Munculnya *e-money* menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan keamanan dari penggunaan uang sebagai alat tukar menukar.

Berkembangnya teknologi dan informasi dalam semua aspek kehidupan tanpa terkecuali dunia perbankan, sehingga semua transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan efisien. Perbankan sebagai salah satu bagian dari sub-sektor ekonomi berperan untuk memobilisasi dana yang berasal dari masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi ternyata telah melahirkan inovasi penting dalam dunia perbankan serta memberikan dampak efisiensi serta efektivitas yang luar biasa (Al Barwa, 2014). Ternyata dibalik semua kemudahan penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan, ada risiko yang di dapat dalam penggunaan layanan internet banking. Risiko itu ada pada aspek pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko finansial yang dapat diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan informasi teknologi yang menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga

kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik tersebut aman (Martinelli, 2021).

BRImo merupakan terobosan perbankan digital terbaru yang digagas oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) untuk memberikan kemudahan dan keamanan transaksi perbankan. Aplikasi BRI Mobile terbaru menggunakan database dengan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX). BRImo resmi diluncurkan pada tahun 2019, BRImo mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi digital akan terus meningkat di masa pandemi. BRImo aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada *home screen*. Nasabah juga akan diminta untuk memilih sumber dana dan juga uang yang akan ditarik ke ATM. Kemudian nasabah akan mendapatkan kode unik untuk diinput ATM. Memasukkan nomor telepon dan uang siap keluar dari mesin ATM.

Kemudahan penggunaan BRImo bisa dilihat dari beberapa keunggulan aplikasi saat ini. Yang pertama, nasabah bisa membuka rekening tabungan secara online sehingga tidak perlu mengantri di kantor cabang. Hal ini memudahkan nasabah yang memiliki rutinitas yang padat. Kedua, adanya teknologi *face ID recognition* dan *finger print* untuk login ke aplikasi BRImo. Hal ini memudahkan nasabah jika lupa sandi, dan mengantisipasi jika seseorang mencuri kata sandi nasabah atau diketahui orang lain. Ketiga, dilengkapi dengan fitur *setting* nama samaran (alias) diakun nasabah, jadi nasabah tidak perlu menghafal atau memasukkan nomor yang akan dituju. selain itu, BRImo tidak hanya dilengkapi dengan keamanan melalui username dan password untuk login, tetapi juga

dilengkapi dengan sistem sidik jari ketika nasabah ingin membuka aplikasi. Terdapat juga fitur aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Diantaranya isi ulang pulsa, bayar kartu kredit, beli tiket kereta api, bayar pulsa dan top up saldo. Aplikasi BRImo ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi apapun (BRImo, 2023).

Kualitas layanan pada aplikasi BRImo yaitu nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan *mobile banking* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet (Mandiri & Metekohy, 2021).

Penggunaan aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan fitur BRImo ketika menarik uang tunai tanpa kartu di *Automatic Teller Machine* (ATM) karena adanya *cybercrime* seperti kasus penipuan online (Tarigan and Dwi Hartomo, 2022). Oleh karena itu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan sistem terhadap minat nasabah untuk melakukan transaksi ulang pada aplikasi *mobile banking*. Pendekatan penelitian adalah pendekatan kausal yang bersifat *explanatory*. Jika berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk melakukan transaksi ulang pada aplikasi BRImo pada Bank BRI Kota Malang, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi yang dimiliki nasabah, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk melakukan transaksi ulang pada aplikasi BRImo. Apabila keamanan berpengaruh negatif maka juga

berpengaruh terhadap minat nasabah untuk melakukan transaksi ulang menggunakan aplikasi BRImo.

Hal utama yang dipertimbangkan nasabah adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebelum atau sesudah menggunakan aplikasi BRImo. Menurut Tarigan and Dwi Hartomo, (2022) masih banyak nasabah Bank BRI yang belum menggunakan aplikasi BRImo ini, karena para nasabah masih ragu terhadap kemudahan dan keamanan aplikasi BRImo. Sedangkan menurut Prasetya 11 Juni 2021, menyatakan bahwasanya penggunaan BRImo dan *internet banking* tercatat 2,5 juta pengguna, meningkat secara signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Shaq (2014) dalam Jeremia dan Djurwati (2019:833) mengatakan loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada *perceived quality*, yang dapat memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan. Sedangkan menurut Oliver (2014) dalam Jeremia dan Djurwati (2019:833) *customer loyalty* atau loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang erat oleh pelanggan untuk membeli atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten, hal ini menyebabkan pembelian berulang pada brand yang sama, meskipun pelanggan tersebut mendapatkan pengaruh situasional atau marketing dari kompetitor untuk mengganti brand lain. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini diberi judul: **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo?
2. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo?
4. Bagaimana pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

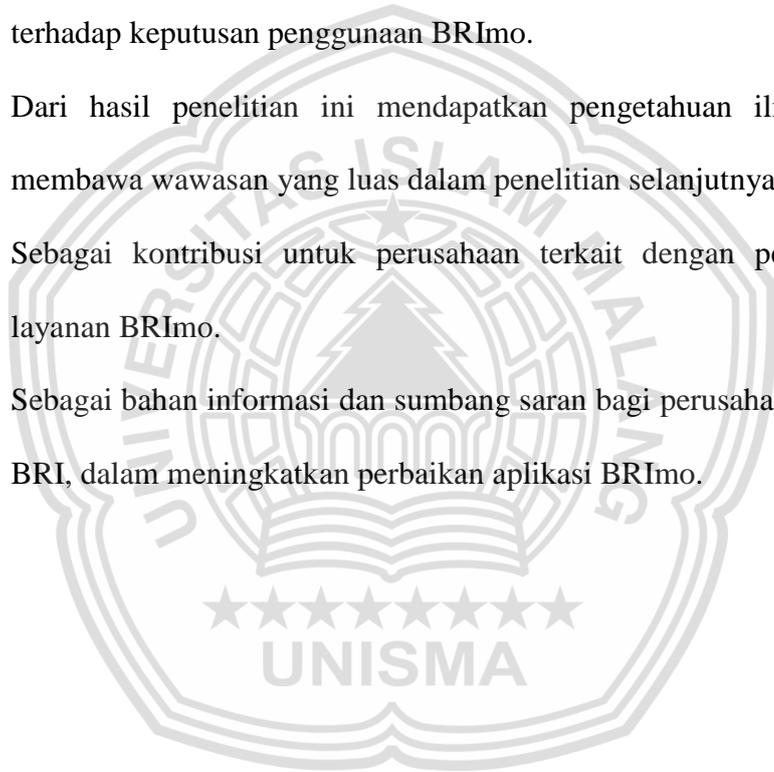
1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi BRImo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan teori-teori kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan BRImo.
2. Dari hasil penelitian ini mendapatkan pengetahuan ilmu dan membawa wawasan yang luas dalam penelitian selanjutnya.
3. Sebagai kontribusi untuk perusahaan terkait dengan perbaikan layanan BRImo.
4. Sebagai bahan informasi dan sumbang saran bagi perusahaan Bank BRI, dalam meningkatkan perbaikan aplikasi BRImo.



BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran penting dalam menentukan keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Dengan kata lain, semakin mudah penggunaan BRImo, semakin baik kualitas pelayanannya, dan semakin aman persepsi pengguna terhadap aplikasi, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan BRImo. Ini juga menunjukkan bahwa sebagai penyedia aplikasi keuangan, penting bagi BRImo untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan memperkuat sistem keamanan aplikasi agar dapat mempertahankan kepercayaan pengguna dan meningkatkan tingkat adopsi aplikasi.
2. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Artinya, semakin mudah penggunaan aplikasi BRImo, semakin besar kemungkinan pengguna akan memilih dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan pengembang aplikasi BRImo perlu

terus meningkatkan dan memperbaiki fitur-fitur yang ada dalam aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh pengguna.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRImo, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.
4. Persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Responden yang merasakan bahwa BRImo memberikan keamanan dan privasi yang baik pada data dan informasi pengguna, serta memiliki sistem keamanan yang baik dan dapat dipercaya, cenderung lebih memilih untuk menggunakan aplikasi BRImo dalam transaksi keuangan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi BRImo, perlu diperhatikan dan ditingkatkan faktor persepsi keamanan bagi para pengguna.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat ketidakpastian jumlah masyarakat di Kota Malang yang menggunakan aplikasi BRImo. Sehingga tidak dapat menjadikan seluruh masyarakat di Kota Malang sebagai populasi.

2. Adanya keterbatasan penelitian terkait dengan penggunaan kuesioner, yaitu tidak jarang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sebenarnya yang dialaminya.

5.3 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Perusahaan

1. Pada variabel kemudahan penggunaan (X1) disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam penggunaan aplikasi BRImo, peningkatan layanan dapat terkait dengan kemampuan aplikasi dalam tampilan yang lebih user friendly dan efektifitas fitur yang disediakan. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat merasa dimudahkan dalam menggunakan aplikasi BRImo.
2. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek layanan pada aplikasi BRImo, kualitas layanan dapat terkait dengan sistem aplikasi dan kemampuan perangkat lunak dan ketersediaan aplikasi dalam membantu masyarakat dalam penggunaannya. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan prima yang disediakan pada aplikasi BRImo.
3. Pada variabel persepsi keamanan (X3) disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek keamanan

pada aplikasi BRImo, layanan keamanan ini dapat berupa dengan keamanan data nasabah dan keamanan transaksi nasabah dalam sistem aplikasi yang digunakan agar tidak dapat digunakan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi BRImo.

5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya sesuai dengan variabel yang digunakan pada penelitian ini, disarankan yaitu:

1. Peneliti selanjutnya bisa menambahkan umur responden yang berbeda atau menggolongkan umur responden untuk mengetahui seberapa besar pengaruh umur responden dalam penggunaan aplikasi BRImo.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti customer trust, persepsi resiko, persepsi manfaat, yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan untuk menambah variasi dalam penelitian serupa. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan persepsi keamanan hanya mampu menjelaskan keputusan penggunaan sebesar 71,0% dan 29,0% lainnya dijelaskan oleh variabel independen atau faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Akmaliah, N.A.N. 2020. Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bri Kantor Cabang Manado. Tersedia di http://repository.iain-manado.ac.id/159/%0Ahttp://repository.iain-manado.ac.id/159/1/NURUL_AKMALIAH.pdf.
- Anonim, 2023. *BRImo - Bank BRI*. Tersedia di <https://bri.co.id/en/brimo> [Accessed 23 Januari 2023].
- Aprilia, B. 2018. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawang Di Provinsi Lampung.
- Arianto, N. & Octavia, B.D.A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(2): 98–107. Tersedia di <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/article/view/9867> [Accessed 6 April 2023].
- Al Barwa, A. 2014. ANALISIS PENGUJIAN PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENILAI KEWAJARAN ASET. Tersedia di <http://repository.upi.edu> [Accessed 11 April 2023].
- Davis, F. & Davis, F. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13: 319.
- Evans, G.L. & Thygeson, K. 1997. *The Financial Institutions Internet Sourcebook*. New York: Mc Graw Hill.
- Fatuh, M. & Widyastuti, W. 2017. Pengaruh Promosi Penjualan, Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Online (Studi pada Pengguna Uber di Surabaya Pusat). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 5(4).
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istiarni, P.R.D. & Hadiprajitno, P.B. 2014. Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening (studi empiris: nasabah layanan internet banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2): 888–897.
- Kabir, M. 2013. Factors Influencing the Usage of Mobile Banking: Incident from a Developing Country. *World Review of Business Research*, 3: 96–114.

- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. New York: Pearson Education.
- Kumra, R. 2012. Internet Banking Usage: A Customer's Perspective. *International Journal of Management practices & Contemporary Thoughts*.
- Kurnianingsih, H. & Maharani, T. 2020. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah.
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandiri, A. & Metekohy, E. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Martinelli, I. 2021. Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 2(1): 32–43.
- Mustofa, M.A. & Muhson, A. 2014. Pengaruh pengetahuan kewirausahaan, self efficacy, dan karakter wirausaha terhadap minat berwirausaha pada siswa kelas XI SMK Negeri 1 Depok Kabupaten Sleman. *Skripsi. Yogyakarta: UNY*.
- Muzdalifa, I., Rahma, I.A., Novalia, B.G. & Rafsanjani, H. 2018. Peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia (pendekatan keuangan syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1): 1–24.
- Olasina, G. 2015. Factors influencing the use of m-banking by academics: case study sms-based m-banking. *The African Journal of Information Systems*, 7(4): 4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. 2005. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3): 213–233.
- Park, C.-H. & Kim, Y.-G. 2006. The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers' Online Shopping Site Commitments. *JECO*, 4: 70–90.
- Rossa, A. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Keamanan terhadap Impulse Buying Pengguna SPaylater (Shopee Paylater) di Jadedabek. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*.

- Sugiyono 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto 2018. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wardhani, J. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking di Kalangan Generasi Y Dan Z (Studi pada Masyarakat Kecamatan Medan Sunggal). Tersedia di <https://repositori.unma.ac.id/handle/123456789/18318> [Accessed 11 April 2023].
- Wibisiono, S.I. 2020. Pengaruh Perspsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Serta Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet.
- Yogananda, A.S. & Dirgantara, I.M.B. 2017. PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT UNTUK MENGGUNAKAN INSTRUMEN UANG ELEKTRONIK. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4): 116–122. Tersedia di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17947> [Accessed 6 April 2023].
- Yudha, H.N. & Isgiyarta, J. 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.