

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTERNET
BANKING CONTINUANCE INTENTION DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECNOLOGY (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota
Semarang)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI YOGYAKARTA SEBAGAI SALAH
SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH (S1) DAN MENCAPAI GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH:

MIRANTI YULI ASTUTI

NIM: 14820035

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2017/2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTERNET
BANKING CONTINUANCE INTENTION DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECNOLOGY (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota
Semarang)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI YOGYAKARTA SEBAGAI SALAH
SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH (S1) DAN MENCAPAI GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH:

MIRANTI YULI ASTUTI

NIM: 14820035

PEMBIMBING:

JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.

NIP: 19840523 201101 1 008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2017/2018**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
Nomor: B- 1494/Un.02/DEB/PP.05.3/04/2018

Tugas akhir dengan judul :

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Internet Banking Continuance Intention dengan menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Tecnology (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Miranti Yuli Astuti

NIM : 14820035

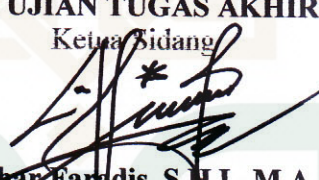
Telah diujikan pada : 10 April 2018

Nilai : A-

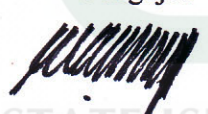
Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR:

Ketua Bidang


Jauhar Faradis, S.M.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji I


Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji II


Rosvid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si
NIP. 19880524 2015031 010

Yogyakarta, 18 April 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan


Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Miranti Yuli Astuti
Lamp : 1

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Miranti Yuli Astuti
NIM : 148200035
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Internet Banking Continuance Intention dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Tecnology (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Jumadil Akhir 1439 H
15 Maret 2018

Pembimbing,

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Miranti Yuli Astuti

NIM : 14820035

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Internet Banking Continuance Intention dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Tecnology (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Yogyakarta, 27 Jumadil Akhir 1439 H
15 Maret 2018

Penyusun



Miranti Yuli Astuti

Miranti Yuli Astuti
NIM. 14820035

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miranti Yuli Astuti

NIM : 14820035

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Internet Banking Continuance Intention dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN Sunan Kalijaga berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 15 Maret 2018

Yang Menyatakan,



Miranti Yuli Astuti

NIM. 14820035

HALAMAN MOTTO

“Allah will not change the condition of people until they change what is in themselves” (Q.S Ar-Ra’d: 11)”

“Sometimes in your life, you do things you don’t want to. Sometimes you sacrifice, sometimes you compromise, sometimes you let go and sometimes you fight. It’s all about deciding what’s worth losing and what’s worth keeping
(Lindy Zart)”

If you fight, FIGHT! Help each other and prepare or everything.” (World War Z)

“Berdoalah setiap saat kepada Pemilik Hati. Karena doa dapat mengubah keburukan menjadi kebaikan (Mr_Lyas).”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi ‘Alamin. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ayahku Paengat dan Ibuku Suparni, terima kasih telah memberikan do’a, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanannya hingga tiada batas. Hanya sebuah do’a yang dapat putrimu panjatkan dan beribu-ribu maaf atas segala sikap, tingkah laku dan tutur kata yang banyak salah.

Kedua adikku Dimas Ari Susanto dan Akhmad Saeful Safi’i yang selalu ada untuk memberikan do’a, dukungan dan semangat.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014.

Beserta Almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya

س	Sad	ş	es (dengan titik bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik bawah)
ط	Ta'	ṭ	te (dengan titik bawah)
ظ	Za'	ẓ	zet (dengan titik bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutoh

Semua *ta' marbutoh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandar). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلَّةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>
كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	ditulis	<i>A</i>
إِ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
أُ	Dammah	ditulis	<i>U</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>

تَنْسَ	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>I</i>
كَرِيمَ	ditulis	<i>Karim</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>U</i>
فُرُودَ	ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Al</i>
بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْلَ	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

اَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

الْقُرْآنَ	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَاسَ	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُودِ	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, hidayah serta inayah kepada hamba-hamba Allah, khususnya bagi penulis. Sehingga penyusun dengan beberapa keterbatasan dapat menyelesaikan karya skripsi ini, yang menjadi kewajiban prasyarat utama untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi. Tak lupa shalawat serta salam penyusun tujukan kepada Nabi besar hingga akhir zaman Rasulullah Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umat manusia kepada fitrah yang benar dan jalan yang diridhoi-Nya.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini penyusun menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu, dan tenaga serta bantuan moril maupun materiil khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.

3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus beserta jajarannya.
4. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A. selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih atas bimbingan dan arahannya selama proses penelitian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih atas bimbingan dan dukungan selama penyusun menjadi mahasiswa Perbankan Syariah.
6. Segenap dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penyusun, semoga apa yang telah diberikan dapat bermanfaat.
7. Bapak Paengat dan Ibu Suparni yang terbaik, yang selalu memberikan curahan kasih sayang dan doa restu yang menjadi sumber motivasi penyusun.
8. Adikku Dimas dan Saeful, yang mengisi hari-hari penyusun dengan keceriaan.
9. Sahabat seperjuangan pengurus Pondok Pesantren Al-Mumtaz Yogyakarta, yang menemani langkah penyusun dan berproses bersama.
10. Sahabat Bidikmisi angkatan 2014 yang memotivasi penyusun dan memberikan banyak pelajaran.
11. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2014, yang menjadi rekan seperjuangan yang paling berharga.

12. Sahabat KKN 93 Kelompok 138 Dusun Clapar III, Hargowilis, Kokap, Kulon Progo (Rifa, Ika, Wulan, Raafi, Wisnu, Udin, Fadhil, dan Imam) yang akan selalu saya ingat atas kekompakan, kebersamaan, dan kesederhanaan kita. Terima kasih telah menjadi keluarga baru yang sangat berkesan dan penuh makna.

13. Sahabat seluruh Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Karya skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat keterbatasan dalam menganalisa. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari siapapun untuk menjadi pengkayaan dalam kajian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Maret 2018

Miranti Yuli Astuti
NIM. 14820035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori	13
1. Unified Theory of Acceptance And Use Of Tecnology (UTAUT)	13
2. Ekspektasi Kinerja	14
3. Ekspektasi Usaha	15
4. Faktor Sosial	17
5. Kondisi yang Memfasilitasi	19
6. Satisfaction atau Kepuasan	20
7. Continuance Intention	21
8. Internet Banking	22
B. Telaah Pustaka	25
1. Penelitian Terdahulu	25
2. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	28
C. Hipotesis	31
1. Ekspektasi Kinerja terhadap Continuance Intention	32
2. Ekspektasi Usaha terhadap Continuance Intention	33
3. Faktor Sosial terhadap Continuance Intention	34
4. Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Continuance Intention	35
5. Satisfaction terhadap Continuance Intention	36
D. Kerangka Model Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Jenis dan Sumber Data	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Metode Pengumpulan Data	41
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
1. Identifikasi Variabel	42
2. Definisi Operasional	43
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik Pengujian Instrumen	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas.....	50
H. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Analisis Regresi Berganda	53
I. Uji Hipotesis	54
1. Uji Simultan (Uji F)	54
2. Uji Parsial (Uji T).....	55
3. Koefisien Determinasi (R^2)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisis Data Penelitian	56
1. Analisis Deskriptif Responden.....	56
2. Analisis Uji Kualitas Instrumen	62
3. Analisis Uji Asumsi Klasik	64
4. Analisis Regresi Berganda	67
5. Analisis Uji Hipotesis.....	70
B. Diskusi Hasil Analisis Data	76
1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Continuance Intention	77
2. Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Continuance Intention	78
3. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Continuance Intention	80
4. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Continuance Intention	82
5. Pengaruh Kepuasan terhadap Continuance Intention.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan	86
B. Keterbatasan.....	88
C. Implikasi dan Saran.....	89
1. Implikasi	89
2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk dan Pengguna Internet di Indonesia.....	5
Tabel 1. 2 Data Teknis Pembayaran Transaksi Online	5
Tabel 1. 3 Data Penduduk Kota di Jawa Tengah Tahun 2016	8
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3. 2 Pengukuran dengan Menggunakan Skala Likert	49
Tabel 3. 3 Kriteria Reliabel.....	50
Tabel 4. 1 Jumlah Kuesioner yang Disebar dan Kuesioner yang Kembali.....	56
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 3 Data Responden Menurut Usia	57
Tabel 4. 4 Data Responden Menurut Pendidikan.....	58
Tabel 4. 5 Data Responden Menurut Pekerjaan.....	59
Tabel 4. 6 Data Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	59
Tabel 4. 7 Penggunaan Internet Banking	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i>	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	73

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Model Penelitian.....	37
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan	96
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden	108
Lampiran 5 Hasil Uji Data Menggunakan Program SPSS Versi 19.....	113
Lampiran 6 Curriculum Vitae	123



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi dan kepuasan terhadap keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan *internet banking* di Bank Umum Syariah di Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank Umum Syariah Kota Semarang dengan sampel sebanyak 100 orang nasabah.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap *internet banking continuance intention*. Secara parsial, hanya variabel ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi dan kepuasan yang berpengaruh secara signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang sedangkan variabel ekspektasi usaha dan faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci: UTAUT, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, kepuasan, *continuance intention*, dan *internet banking*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions and satisfaction with customer decisions to keep using internet banking services at Sharia Commercial Bank in Semarang City. This research is a quantitative research using survey method. The population in this study are customers who use internet banking at Sharia Commercial Bank of Semarang City with a sample of 100 customers.

The results of this study simultaneously indicate that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions and satisfaction significantly influence internet banking continuance intention. Partially, only performance expectancy variable, facilitating condition and satisfaction significantly influence internet banking continuance intention on customers of Sharia Commercial Bank in Semarang City, while effort expectancy and social influence variables have no significant effect.

Keyword: UTAUT, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, satisfaction, continuance intention, internet banking.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Selain itu Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia dalam Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan (2002: 2) mengatakan perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong inovasi di bidang jasa pelayanan termasuk jasa pelayanan perbankan. *Electronic transaction* dalam bentuk *internet banking* merupakan salah satu bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi. Pelayanan bank dalam bentuk *internet banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Untuk itu *internet banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank.

Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum yang diterbitkan oleh OJK pada Desember 2016 mengatakan Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional Bank

mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Menyadari pentingnya peranan TI dan semakin ketatnya kompetisi antar bank maka Bank dari waktu ke waktu senantiasa menyempurnakan penggunaan TI sehingga perkembangannya cukup dinamis. Awalnya TI digunakan sebagai sarana pendukung sebagian operasional Bank, namun saat ini TI menjadi salah satu bagian utama bank untuk mendukung hampir seluruh layanan bank sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Selain itu, kehidupan modern yang sangat dinamis dengan mobilitas sangat tinggi, bahkan melintasi batas-batas ruang dan waktu, menuntut masyarakat untuk secara efektif dan efisien memanfaatkan waktu yang dimiliki dengan memanfaatkan teknologi modern. Masyarakat dapat menggunakan ATM, telepon atau handphone bahkan internet untuk berhubungan dengan bank, tanpa harus repot-repot datang ke bank.

Penggunaan teknologi informasi dirasakan begitu besar manfaatnya bagi kehidupan umat manusia sehingga aktivitas kerja baik dalam konteks pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan politik, hubungan ke luar negeri, termasuk hubungan antara individu dirasakan tingkat efisien dan efektivitasnya. Dengan demikian, biaya yang mesti dikeluarkan akan semakin dapat ditekan dengan lebih hemat. Proses informasi yang instan dari berbagai

penjuru dunia terbukti dapat menyediakan sumber pengetahuan yang layak dipercaya dan dapat dipergunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, bisnis, dan teknologi modern dalam masyarakat di suatu tempat (Riswandi, 2005: 8).

Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran (Sumarwan, 2011: 346). Teknologi informasi berkembang pesat sehingga dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, teknologi informasi yang berupa internet ini sangat diperlukan karena untuk menyelesaikan pekerjaannya serta bisa mengakses informasi tentang bisnis yang sedang berkembang.

Pada era informasi ini, perilaku konsumen mulai banyak berubah. Dalam melakukan suatu transaksi, mereka kini sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisien, dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan besar bagi industri perbankan. Seperti diketahui, bank mempunyai peranan yang strategis dalam “memanjakan” nasabahnya. Oleh karena itu, kehadiran layanan *internet banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan bagi nasabah suatu bank sepertinya menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan yang dimiliki internet

itu sendiri, di mana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan *internet banking*, dapat melakukannya di mana dan kapan saja.

Banyak bank yang mengembangkan teknologi berbasis perbankan yang lebih dikenal dengan *internet banking*. *Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi online, beberapa di antaranya yaitu untuk melakukan transaksi cek saldo tabungan, deposito, giro, pembiayaan, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya. Layanan *internet banking* memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan, dengan *internet banking* berbagai transaksi online bisa dilakukan tanpa harus pergi ke bank, ATM, counter pulsa dan lain sebagainya. Perkembangan *internet banking* mengalami lompatan yang sangat besar, transaksi menjadi mudah cepat dan aman tanpa ada batas waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan *internet banking* untuk memenuhi setiap kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang ke bank.

Meskipun berbagai keuntungan ditawarkan melalui *internet banking*, namun sistem ini jarang diminati dan digunakan oleh nasabah yang memiliki fasilitas untuk mengakses *internet banking*. Menurut Maharsi (2007: 19) sebagian besar nasabah tersebut lebih memilih mengantri di bank atau menggunakan ATM (*Authomated Teller Machines*) untuk melakukan transaksi perbankan padahal mereka dapat dimungkinkan untuk menggunakan *internet banking*.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk dan Pengguna Internet di Indonesia

Tahun	Penduduk di Indonesia	Pengguna Internet (jiwa)	Pengguna Internet (%)
2015	252,4 juta	88,1 juta	34,9
2016	256,2 juta	132,7 juta	51,8

Sumber: Data Olahan Survei Internet 2016 oleh APJII

Tabel 1. 2 Data Teknis Pembayaran Transaksi Online

Jenis Transaksi Pembayaran	Jumlah Pengguna (jiwa)	Jumlah Pengguna (%)
<i>Internet banking</i>	9,9 juta	7,5
SMS Banking	2,1 juta	1,6
ATM	48,7 juta	36,7
Transaksi Lain	23,028 juta	17,4

Sumber: Data Olahan Survei Internet 2016 oleh APJII

Data tahun 2016 menunjukkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* di Indonesia hanya sebanyak 9,9 juta nasabah dan jumlah pengguna *internet banking* tersebut hanya 7,5 % dari keseluruhan jumlah pemakai internet yaitu sebanyak 132,7 juta orang. Jumlah nasabah pengguna SMS Banking di Indonesia sebanyak 2,1 juta nasabah dan jumlah pengguna tersebut hanya 1,6 % dari keseluruhan pemakai internet. Sedangkan untuk pengguna ATM di Indonesia sebanyak 48,7 juta nasabah dan jumlah tersebut sebesar 36,7% dari jumlah pemakai internet.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet. Hal tersebut membuktikan bahwa cukup banyak nasabah yang lebih

memilih untuk menggunakan ATM serta banyak nasabah yang menggunakan internet tetapi tidak berminat menggunakan *internet banking*. Di satu sisi *internet banking* sangat bermanfaat tapi di sisi lain ternyata *internet banking* kurang diminati oleh nasabah yang memiliki fasilitas untuk mengakses *internet banking* yang terbukti dengan hanya sedikit saja nasabah yang menggunakan *internet banking* (Maharsi, 2007: 19). Padahal menurut Irmadhani dan Nugroho (2012: 2) tolok ukur penerimaan sebuah sistem dapat dilihat dari penggunaannya.

Terdapat beberapa model yang dapat digunakan untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi. Salah satu model tersebut adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Tecnology* (UTAUT). UTAUT merupakan metode yang bertujuan untuk menjelaskan minat penggunaan berkelanjutan sistem informasi dan perilaku pengguna berikutnya. UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh *et. al*, menggabungkan fitur-fitur yang berasal dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Model-model tersebut adalah sebagai berikut *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Hasil penelitian Venkatesh *et. al* (2003: 471) menunjukkan bahwa model UTAUT lebih berhasil dibandingkan delapan model tersebut dalam menjelaskan penerimaan teknologi sebanyak 70 % varian pengguna.

Penelitian yang dilakukan Venkatesh *et. al* (2003: 447), mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi. Selain itu juga menjelaskan terdapat empat faktor dalam model ini yakni ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Keempat faktor tersebut yang bertujuan untuk menjelaskan penggunaan sistem dan perilaku pengguna selanjutnya.

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Ekspektasi usaha dioperasionalkan dengan tingkat kemudahan penggunaan SI. Faktor sosial dioperasionalkan sebagai tingkat di mana individu menganggap bahwa orang lain yang penting menyakinkannya untuk menggunakan atau tidak menggunakan SI baru. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai merupakan tingkat di mana seorang individu meyakini bahwa adanya infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan SI (Handayani, 2007: 80).

Penelitian mengenai penggunaan *internet banking* belum seluas penerimaan *internet banking*. Keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking* secara berkelanjutan juga memegang peranan yang penting dalam perkembangan *internet banking* itu sendiri. Selain determinan utama yaitu UTAUT, penelitian ini juga menggunakan determinan tambahan yang mendukung determinan utama. Faktor tersebut adalah *satisfaction*. Menurut Anderson dan Sullivan dalam Islaminnisa (2009: 9) alasan penggunaan *satisfaction* sebagai determinan tambahan adalah karena *satisfaction*

merupakan determinan yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian kembali suatu produk atau menggunakan suatu layanan jasa secara berkelanjutan. Menurut Oliver dan DeSarbo dalam Islaminnisa (2009: 9), seseorang akan merasa puas apabila *performance* dari produk atau jasa yang diterima sesuai dengan ekspektasinya. Sebaliknya, ketidakpuasan terbentuk apabila *performance* dari produk atau jasa tidak sesuai dengan ekpektasi.

Bank umum syariah yang sudah menawarkan layanan *internet banking* adalah BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Muamalat Indonesia, dan Bank Syariah Mandiri. Bank syariah kini juga mulai berkembang di beberapa kota di Indonesia termasuk Semarang. Kota Semarang merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Jawa Tengah.

Tabel 1. 3 Data Penduduk Kota di Jawa Tengah Tahun 2016

Kota/Municipality		Jenis Kelamin		Total Penduduk
		Laki- Laki	Perempuan	
1.	Magelang	59,51	61,28	120,79
2.	Surakarta	249,11	263,11	512,23
3.	Salatiga	89,93	93,89	183,82
4.	Semarang	834,12	866,99	1 701,11
5.	Pekalongan	148,22	148,18	296,40
6	Tegal	121,88	124,24	246,12
Jumlah		16 750,90	17 023,24	33 774,14

Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Tengah (2016)

Dari fakta inilah menimbulkan ketertarikan untuk meneliti tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan *internet banking*. Karena dengan mengetahui faktor-faktor tersebut maka pihak bank penyedia layanan *internet banking* dapat

mendorong nasabah yang telah menggunakan *internet banking* untuk tetap menggunakannya. Selain itu, bank juga dapat mendorong nasabah untuk menggunakan *internet banking* dengan selalu memberikan layanan *internet banking* yang baik dan memuaskan sehingga pengguna tertarik untuk menggunakannya kembali.

Berdasarkan latar belakang dari penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Internet Banking Continuance Intention* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diutarakan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh ekspektasi kinerja terhadap *internet banking continuance intention*?
2. Apakah ada pengaruh ekspektasi usaha terhadap *internet banking continuance intention*?
3. Apakah ada pengaruh faktor sosial terhadap *internet banking continuance intention*?
4. Apakah ada pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap *internet banking continuance intention*?
5. Apakah ada pengaruh *satisfaction* terhadap *internet banking continuance intention*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Menjelaskan pengaruh ekspektasi kinerja terhadap *internet banking continuance intention*
2. Menjelaskan pengaruh ekspektasi usaha terhadap *internet banking continuance intention*
3. Menjelaskan pengaruh faktor sosial terhadap *internet banking continuance intention*
4. Menjelaskan pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap *internet banking continuance intention*
5. Menjelaskan pengaruh *satisfaction* terhadap *internet banking continuance intention*
6. Menjelaskan pengaruh variabel UTAUT dan *satisfaction* terhadap *internet banking continuance intention* secara bersama-sama.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Akademisi: Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan suatu pengetahuan mengenai ilmu ekonomi khususnya dalam Perbankan Syariah dalam hal keputusan nasabah untuk secara terus menerus menggunakan *i-banking* melalui *model unified theory of acceptance and use of technology*.

2. Bagi Pihak Bank: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank syariah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih efisien untuk kenyamanan nasabah terutama dalam menggunakan layanan *internet banking*. Hasil dari riset juga akan memberikan masukan bagi bank syariah di Indonesia yang menyediakan fasilitas *internet banking* bagi nasabahnya berupa informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan *internet banking*. Selain itu, hasil riset ini juga dapat digunakan sebagai referensi kriteria faktor-faktor apa saja yang harus dikembangkan sehingga bank mampu mempertahankan nasabah dan memperoleh nasabah baru dalam penggunaan *internet banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini dibagi dalam 5 bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menampilkan landasan pemikiran secara garis besar baik secara teori maupun fakta yang ada dan menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Rumusan masalah berisi mengenai pertanyaan tentang keadaan, fenomena, dan atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian yang diharapkan dapat dicapai mengacu pada latar belakang masalah, perumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

BAB II Landasan Teori, pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang mengenai telaah literatur yang berupa referensi, buku, jurnal, skripsi, dan lain-lain, yang berkaitan dengan topik penelitian ini yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis. Selanjutnya telaah pustaka merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dikembangkan menjadi sebuah hipotesis.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini berisi mengenai penjelasan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel dan definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengujian instrumen, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini akan diuraikan secara lebih mendalam tentang penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian dan analisis data serta hasil analisis data. Selain itu juga dipaparkan hasil pembahasan mengenai hipotesis yang telah diajukan.

BAB V Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan atas hasil penelitian. Bab ini juga menyajikan keterbatasan dalam penelitian, sehingga nantinya akan menjadi bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dalam UTAUT serta *satisfaction* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk tetap menggunakan *internet banking* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel ekspektasi kinerja terhadap *internet banking continuance intention*, dengan diperoleh nilai t_{hitung} (2,497) dan t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikansi (0,014). Berdasarkan ketentuannya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,497 > 1,985$), dan tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,014 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang diterima atau didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,242.
2. Tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel ekspektasi usaha terhadap *internet banking continuance intention*, dengan diperoleh nilai t_{hitung} (-0,044) dan t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikansi (0,965). Berdasarkan ketentuannya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,044 < 1,985$), dan

tingkat signifikansi $>$ dari 0,05 ($0,965 < 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang ditolak atau tidak didukung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,006.

3. Tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel faktor sosial terhadap *internet banking continuance intention*, dengan diperoleh nilai t_{hitung} (0,598) dan t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikansi (0,551). Berdasarkan ketentuannya jika $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} ($0,598 < 1,985$), dan tingkat signifikansi $>$ dari 0,05 ($0,551 < 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang ditolak atau tidak didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,085.
4. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap *internet banking continuance intention*, dengan diperoleh nilai t_{hitung} (2,077) dan t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikansi (0,040). Berdasarkan ketentuannya jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($2,077 > 1,985$), dan tingkat signifikansi $<$ dari 0,05 ($0,040 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif

signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang diterima atau didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,197.

5. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel *satisfaction* terhadap *internet banking continuance intention*, dengan diperoleh nilai t_{hitung} (3,689) dan t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikansi (0,000). Berdasarkan ketentuannya jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($3,689 > 1,985$), dan tingkat signifikansi $<$ dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa *satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *internet banking continuance intention* pada nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang diterima atau didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,452.

B. Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil, antara lain:

1. Kemungkinan adanya bias yang disebabkan adanya persepsi antara peneliti dan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Keterbatasan semacam ini selalu ada pada data-data yang diperoleh melalui kuesioner, terutama kuesioner yang mengalami pengalihbahasaan, dan memang tidak dapat dihindari, meskipun hal ini sudah diusahakan untuk diminimalisasi dalam proses penyusunan kuesioner.

2. Sampel tidak berfokus pada satu bank syariah tertentu saja sehingga dikhawatirkan terjadinya penyamarataan pendapat atas penggunaan *internet banking*.

C. Implikasi dan Saran

1. Implikasi

Penelitian ini memberikan sejumlah implikasi baik bagi praktisi maupun peneliti di bidang sistem informasi, terutama dalam hal memahami keputusan nasabah untuk tetap menggunakan *internet banking*. Memperkaya kajian literatur sistem informasi, terutama yang berkaitan dengan ilmu keperilakuan dalam penggunaan teknologi informasi khususnya yang berkaitan dengan *internet banking* dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah.

Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan implikasi pada perbankan khususnya perbankan syariah bahwa persepsi kegunaan atas *internet banking* serta kepuasan merupakan faktor yang menimbulkan penggunaan terus menerus *internet banking*. *Euphoria* yang terjadi di masyarakat akan suatu teknologi baru serta keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan *internet banking* juga perlu dipertimbangkan.

2. Saran

Dari hasil analisis dan simpulan serta keterbatasan dalam penelitian, maka dapat diajukan saran untuk penelitian selanjutnya:

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan sampel yang lebih luas. Selain itu diharapkan dapat mengambil sampel dari berbagai posisi dan kedudukan karena peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini belum mewakili sikap nasabah menggunakan *internet banking* dikarenakan mayoritas responden adalah mahasiswa.
- b. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengembangan dengan menambah variabel lain yang belum ada di penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk terus menerus menggunakan *internet banking* seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, komitmen, dan keamanan.
- c. Diharapkan bagi pihak perbankan terus memperbaharui fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga akan terus menggunakan *internet banking*.
- d. Bagi pihak perbankan selaku penyedia layanan jasa *internet banking* agar dapat lebih mengenalkan sistem layanan *internet banking* kepada masyarakat dan meningkatkan sistem keamanannya untuk meminimalisir terjadinya tindak kejahatan pada bisnis perbankan *online* dengan memperkuat ketahanan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. 2016. *Survei Internet 2016*. Infografis Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).
- Az-Zuhaili, Wahbah. 2012. *Tafsir Al-Wasith Jilid 1 (Al-Fatihah – At-Taubah): Terjemah*. Jakarta: Gema Insani.
- Bekti, Busro Cahyo. 2014. *Model Penerimaan Supervisi Akademik Melalui E-training Berbasis Media Sosial Pada Guru SMK*. Universitas Negeri Semarang: Educational Management.
- Cheung, MK Christy, Gloria WW Chan, dan Moez Limayem. 2005. *A Critical Review of Online Customer Behaviour: Empirical Research*. Journal of Electronic Commerce in Organizations. Vol. 3 No. 4.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia. 2002. *Internet Banking di Indonesia*. Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LKIS.
- Furst, Karen, William W. Lang, and Daniel E. Nolle. 2002. *Internet Banking: Development and Prospect*. Program on Information Resource Policy Harvard University.
- Gaitá, Jorge Arenas, Begoña Peral, dan Maria Angeles Ramón-Jerónimo. 2015. *Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2*. Journal of Internet Banking and Commerce. Vol. 20, No. 1.
- Gan, Chunmei dan Diyu Xiao. 2015. *An Empirical Study on Continuance Intention of Mobile Reading*. Chinese Journal of Library and Information Science, Vol. 2 No. 8.

- Ghozali. 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Ardi. 2009. *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi, Universitas Gajah Mada.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi(Studi pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. Jurnal Akuntansi Keuangan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Vol. 9, No. 2.
- Iriani, Siska, M. Suyanto, dan Armandyah A. 2014. *Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Pacitan Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*. Indonesian Journal on Networking and Security, Vol. 3 No. 2.
- Irmadhani, Mahendra Adhi Nugroho. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1*. Jurnal Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. 1 No. 1.
- Islaminnisa, Nur. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Internet Banking*. Tesis S2. Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Jati, Nugroho Jatmiko, dan Herry Laskito. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket*. Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 1, No. 2.
- Jogiyanto. 2013. *Pedoman Survei Kuesioner*. Yogyakarta: BPFE.
- Khalifa, Mohammed dan Vanessa Liu. 2003. *Determinants of Satisfaction at Different Adoption Stages of Internet-Based Services*. Journal of the Association for Information Systems Vol. 4 No. 5.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran: Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kurniawati, Wiewien. 2010. *Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Teknologi Informasi (Studi Empiris pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen)*. Tesis Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Lin, HF dan GG Lee. 2006. *Customer Perceptions of E-service Quality in Online Shopping*. *Internasional Journal of Retail and Distribution Management*. Vol. 33.

Maharsi, Sri, dan Yunianai Mulyadi. 2007. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Model TAM*. Surabaya: Jurnal Ekonomi Akuntansi, Universitas Kristen Petra, Vol. 9.

Mufti, Abdul, Fitriana., Tri Yani A. 2014. *Evaluasi Penerimaan Jejaring Sosial Google+ Pada Siswa Sekolah Menengah Atas Di Wilayah Jakarta Selatan*. *Journal of Information Systems*, Vol. 10, Issue 2.

Nitisusatro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen: Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

Noriszona, Rizki. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Elektronik Banking Dengan Menggunakan Pendekatan TAM Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta*. Skripsi Prodi Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset

- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, J. Nugroho. 2015. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pad Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS.
- Tribudiani, F.W. 2012. *Measuring Twitter Success Using Delone and Mclean Model*. Tesis S2. Universitas Gajah Mada.
- Usman, Hardius dan Nurdin Sobari. 2013. *Aplikasi Teknik Multivariate: untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Valvi, Aikaterini C. and Fragkos, K.C. 2012. *Critical review of the e-loyalty literature: a purchase-centred framework*. Electronic Com-merce Research 12 (3).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis F. D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3.

Yang, Zhilin, dan Xang Fang. 2004. *Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services*. International Journal of Service Industry Management Vol. 15 No. 3.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan

No.	Halaman	Surat	Terjemahan
1		Al-Baqarah (2) : 185	Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH UNTUK TETAP MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BANK UMUM SYARIAH

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian ilmiah guna menyelesaikan tugas akhir saya (skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, dengan rendah hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk ikut berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Perlu kiranya saya sampaikan bahwa penelitian ini mencoba untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan internet banking.

Saya menyadari waktu Bapak/ Ibu sangat berharga dan terbatas. Partisipasi Bapak/Ibu akan sangat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan berarti dalam menentukan keberhasilan penelitian ini. Saya akan menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat saya,

Miranti Yuli Astuti

KUESIONER TENTANG FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH UNTUK TETAP MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BANK UMUM SYARIAH

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya.

Nama (Inisial):

- 1 Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
- 2 Umur
 - a. 18 tahun
 - b. 18-27 tahun
 - c. 28-35 tahun
 - d. 36-50 tahun
 - e. > 50 tahun
- 3 Pendidikan Terakhir
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. Diploma
 - d. S1
 - e. Lainnya
- 4 Pekerjaan Responden
 - a. Wirausaha
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya.....
- 5 Pendapatan total/ bulan
 - a. < Rp. 2.000.000
 - b. Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.100 - Rp. 5.000.000
 - d. Rp. 5.000.100 - Rp. 7.000.000
 - e. > Rp. 7.000.100
- 6 Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet (boleh pilih lebih dari satu):
 - a. Handphone
 - b. Tab
 - c. Laptop
 - d. Komputer
 - e. Lainnya.....

PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian:

Bapak/ Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda centang (✓) sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu terhadap pemanfaatan dan penggunaan internet banking dengan pilihan jawaban:

- SS : Sangat Setuju**
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Ekspektasi Kinerja					
1	Internet banking berguna dalam kehidupan keseharian saya.				
2	Menggunakan internet banking membantu saya mencapai sesuatu dengan lebih cepat				
3	Saya tidak perlu mengunjungi bank tradisional/ ATM secara teratur				
4	Penggunaan internet banking dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan saya				
5	Menggunakan internet banking meningkatkan produktivitas saya.				
Ekspektasi Usaha					
6	Belajar menggunakan internet banking itu mudah bagi saya				
7	Saya mampu dan mengerti dengan jelas dalam menggunakan internet banking				
8	Internet banking mudah digunakan.				
9	Menggunakan internet banking menghemat waktu saya.				
10	Mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan internet banking.				

Faktor Sosial				
11	Orang yang penting (keluarga, teman, pasangan) bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan internet banking.			
12	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan internet banking.			
13	Orang yang penting sangat membantu saya dalam penggunaan internet banking.			
14	Secara umum, lingkungan kerja/ belajar saya mendukung penggunaan layanan internet banking.			
15	Menggunakan layanan internet banking menunjukkan bahwa saya memiliki status yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak.			
Kondisi Yang Memfasilitasi				
16	Saya memiliki sumber daya/ fasilitas yang diperlukan untuk menggunakan Internet banking.			
17	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan internet banking.			
18	Menggunakan internet banking sesuai dengan kegiatan yang saya lakukan.			
19	Saya dapat menghubungi instruktur khusus (pegawai bank) yang membantu penggunaan internet banking.			
20	Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan menggunakan internet banking.			
Satisfaction/ Kepuasan				
21	Internet banking telah memenuhi harapan saya.			
22	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan internet banking.			
23	Menggunakan internet banking adalah keputusan saya yang sangat bijak.			
24	Secara umum, interaksi saya dengan internet banking sangat memuaskan.			
25	Saya merasa nyaman menggunakan fasilitas internet banking			

Continuance Intention				
26	Saya berniat untuk terus menggunakan internet banking di masa depan.			
27	Saya akan selalu mencoba menggunakan internet banking secara intensif dalam kehidupan keseharian saya.			
28	Saya berencana untuk terus menggunakan Internet banking.			
29	Saya cukup sering bertransaksi menggunakan internet banking.			
30	Selain untuk bertransaksi, saya juga menggunakan internet banking untuk kebutuhan sehari-hari.			

Petunjuk: Bapak/Ibu cukup mengisi pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i

No.	Penggunaan Internet Banking
1	Saya mengakses internet banking selama satu bulan rata-rata: - Kurang dari 2 kali 2-5 kali - Lebih dari 5 kali
2	Dalam sekali akses, rata-rata saya melakukan: - Kurang dari 2 transaksi 2-5 transaksi - Lebih dari 5 transaksi
3	Saya telah menggunakan fasilitas layanan internet banking bank umum syariah selama: - Kurang dari 2 bulan 2-12 bulan - Lebih dari 12 bulan
4	Saya menggunakan fasilitas layanan internet banking untuk (boleh lebih dari satu): - Mengecek saldo - Melakukan pembelian - Membayar tagihan - Transfer dana - Lainnya

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Lampiran 3 Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan/bulan	Lama Penggunaan
1	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	2 - 12 bulan
2	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
3	Perempuan	36 - 50 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	2 - 12 bulan
4	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	2 - 3 juta	< 2 bulan
5	Laki-Laki	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
6	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Ibu Rumah Tangga	2 - 3 juta	> 12 bulan
7	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	3 - 5 juta	> 12 bulan
8	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
9	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
10	Perempuan	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
11	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
12	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
13	Laki-Laki	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
14	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan

15	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	3 - 5 juta	> 12 bulan
16	Perempuan	18 - 27 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
17	Perempuan	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
18	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
19	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
20	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
21	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	5 - 7 juta	> 12 bulan
22	Perempuan	36 - 50 tahun	Diploma	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	2 - 12 bulan
23	Perempuan	36 - 50 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	2 - 12 bulan
24	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
25	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
26	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
27	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
28	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
29	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
30	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
31	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
32	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan

33	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
34	Laki-Laki	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	< 2 juta	2 - 12 bulan
35	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
36	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
37	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
38	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	3 - 5 juta	2 - 12 bulan
39	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
40	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
41	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
42	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
43	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
44	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
45	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
46	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
47	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
48	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
49	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
50	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan

51	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
52	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
53	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
54	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
55	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
56	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
57	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
58	Perempuan	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
59	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
60	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
61	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
62	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
63	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
64	Perempuan	18 - 27 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
65	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
66	Perempuan	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
67	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	5 - 7 juta	> 12 bulan
68	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	2 - 3 juta	< 2 bulan

69	Laki-Laki	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
70	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
71	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	2 - 12 bulan
72	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
73	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
74	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	2 - 12 bulan
75	Laki-Laki	28 - 35 tahun	SMA/ sederajat	Karyawan	< 2 juta	2 - 12 bulan
76	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
77	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
78	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	< 2 juta	> 12 bulan
79	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
80	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
81	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
82	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
83	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
84	Laki-Laki	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
85	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan
86	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	2 - 12 bulan

87	Perempuan	18 - 27 tahun	SMA/ sederajat	Mahasiswa	< 2 juta	> 12 bulan
88	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
89	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	PNS	3 - 5 juta	> 12 bulan
90	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	2 - 3 juta	> 12 bulan
91	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	5 - 7 juta	> 12 bulan
92	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
93	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	2 - 12 bulan
94	Laki-Laki	28 - 35 tahun	Sarjana	PNS	2 - 3 juta	> 12 bulan
95	Perempuan	36 - 50 tahun	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	< 2 juta	> 12 bulan
96	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	Wirausaha	3 - 5 juta	> 12 bulan
97	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
98	Perempuan	28 - 35 tahun	Diploma	PNS	5 - 7 juta	> 12 bulan
99	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan
100	Perempuan	28 - 35 tahun	Sarjana	Karyawan	2 - 3 juta	> 12 bulan

Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden

No.	Ekspektasi Kinerja					X1	Ekpektasi Usaha					X2	Faktor Sosial					X3	Kondisi yang Memfasilitasi					X4	Kepuasan					X5	Continuance Intention					Y
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
2	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18
3	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	3	13
4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	4	4	17
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	13
10	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
11	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	2	4	4	4	4	18	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14
18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14

21	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	3	11
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14
25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	2	3	3	16
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	4	16	4	2	3	2	3	14	2	3	2	4	3	14
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	3	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14
30	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	4	2	3	3	15
32	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
34	3	3	4	3	2	15	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	3	14
35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	2	3	3	4	4	16	2	3	2	3	3	13
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
44	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17	3	3	2	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

46	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	2	4	4	18
48	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
53	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	4	16	4	2	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16
58	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
59	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	3	2	2	4	4	15
60	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
61	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13
62	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15
67	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	4	15
68	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
69	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
70	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18	4	4	2	3	3	16

71	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	3	2	4	4	17
72	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	15
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	13
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	13
76	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	14
77	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
78	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	20
79	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	14
80	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	17
81	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
83	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
84	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	14
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
86	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	12
87	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	16
88	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	16
89	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
91	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
95	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15

96	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
97	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
98	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16
99	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
100	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20



Lampiran 5 Hasil Uji Data Menggunakan Program SPSS Versi 19

1. Uji Validitas

Variabel Ekspektasi Kinerja (X1)

Correlations

		EKI_1	EKI_2	EKI_3	EKI_4	EKI_5	EKI_TO TAL
EKI_1	Pearson Correlation	1	,471**	,644**	,657**	,560**	,824**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKI_2	Pearson Correlation	,471**	1	,660**	,377**	,576**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKI_3	Pearson Correlation	,644**	,660**	1	,512**	,659**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKI_4	Pearson Correlation	,657**	,377**	,512**	1	,554**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKI_5	Pearson Correlation	,560**	,576**	,659**	,554**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKI_T OTAL	Pearson Correlation	,824**	,758**	,858**	,770**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Ekpektasi Usaha (X2)

Correlations

		EKU_1	EKU_2	EKU_3	EKU_4	EKU_5	EKU_TO TAL
EKU_1	Pearson Correlation	1	,451**	,478**	,285**	,309**	,631**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,004	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKU_2	Pearson Correlation	,451**	1	,672**	,576**	,566**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKU_3	Pearson Correlation	,478**	,672**	1	,601**	,581**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

EKU_4	Pearson Correlation	,285**	,576**	,601**	1	,883**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKU_5	Pearson Correlation	,309**	,566**	,581**	,883**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
EKU_T OTAL	Pearson Correlation	,631**	,815**	,828**	,850**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Faktor Sosial (X3)

Correlations

		SOS_1	SOS_2	SOS_3	SOS_4	SOS_5	SOS_TO TAL
SOS_1	Pearson Correlation	1	,311**	,487**	,447**	,443**	,705**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SOS_2	Pearson Correlation	,311**	1	,422**	,400**	,527**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SOS_3	Pearson Correlation	,487**	,422**	1	,586**	,533**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SOS_4	Pearson Correlation	,447**	,400**	,586**	1	,598**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SOS_5	Pearson Correlation	,443**	,527**	,533**	,598**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
SOS_T OTAL	Pearson Correlation	,705**	,702**	,802**	,784**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (X4)

Correlations

		KYM_1	KYM_2	KYM_3	KYM_4	KYM_5	KYM_T OTAL
KYM_1	Pearson Correlation	1	,807**	,451**	,708**	,638**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KYM_2	Pearson Correlation	,807**	1	,576**	,732**	,657**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KYM_3	Pearson Correlation	,451**	,576**	1	,441**	,438**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KYM_4	Pearson Correlation	,708**	,732**	,441**	1	,731**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KYM_5	Pearson Correlation	,638**	,657**	,438**	,731**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
KYM_T OTAL	Pearson Correlation	,862**	,906**	,713**	,856**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Satisfaction (X5)

Correlations

		SAT_1	SAT_2	SAT_3	SAT_4	SAT_5	SAT_TO TAL
SAT_1	Pearson Correlation	1	,648**	,510**	,497**	,560**	,790**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SAT_2	Pearson Correlation	,648**	1	,574**	,692**	,539**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SAT_3	Pearson Correlation	,510**	,574**	1	,607**	,636**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SAT_4	Pearson Correlation	,497**	,692**	,607**	1	,635**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
SAT_5	Pearson Correlation	,560**	,539**	,636**	,635**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100

SAT_T	Pearson Correlation	,790**	,849**	,807**	,832**	,820**	1
OTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Continuance Intention (Y)

Correlations

		CI_1	CI_2	CI_3	CI_4	CI_5	CI_TOT AL
CI_1	Pearson Correlation	1	,673**	,462**	,552**	,753**	,852**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
CI_2	Pearson Correlation	,673**	1	,445**	,485**	,527**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
CI_3	Pearson Correlation	,462**	,445**	1	,409**	,462**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
CI_4	Pearson Correlation	,552**	,485**	,409**	1	,717**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
CI_5	Pearson Correlation	,753**	,527**	,462**	,717**	1	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
CI_TO TAL	Pearson Correlation	,852**	,783**	,740**	,770**	,843**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Variabel Ekspektasi Kinerja (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EKI_1	13,5100	2,636	,715	,833
EKI_2	13,5600	2,794	,623	,856
EKI_3	13,5200	2,575	,767	,821
EKI_4	13,5400	2,716	,631	,855
EKI_5	13,5100	2,576	,720	,832

Variabel Ekspektasi Usaha (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EKU_1	12,7600	3,033	,437	,880
EKU_2	12,8900	2,705	,702	,814
EKU_3	12,9400	2,744	,730	,808
EKU_4	13,0000	2,545	,746	,801
EKU_5	13,0500	2,492	,740	,802

Variabel Faktor Sosial (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOS_1	13,2000	2,667	,531	,805
SOS_2	12,8700	2,660	,522	,808
SOS_3	13,0800	2,398	,657	,767
SOS_4	13,1600	2,621	,662	,770
SOS_5	12,9300	2,409	,687	,758

Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KYM_1	12,4900	3,121	,775	,849
KYM_2	12,4800	3,000	,842	,833
KYM_3	12,6900	3,368	,540	,907
KYM_4	12,4600	3,301	,779	,851
KYM_5	12,4000	3,212	,722	,861

Satisfaction (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAT_1	12,4800	2,616	,661	,862
SAT_2	12,4800	2,454	,743	,842
SAT_3	12,3600	2,657	,695	,854
SAT_4	12,4300	2,631	,736	,845
SAT_5	12,4500	2,593	,709	,851

Continuance Intention (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CI_1	12,4500	2,917	,753	,783
CI_2	12,5000	3,101	,651	,811
CI_3	12,8600	2,889	,527	,863
CI_4	12,4700	3,221	,647	,813
CI_5	12,4000	3,192	,763	,790

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34642142
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,116
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		1,158
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

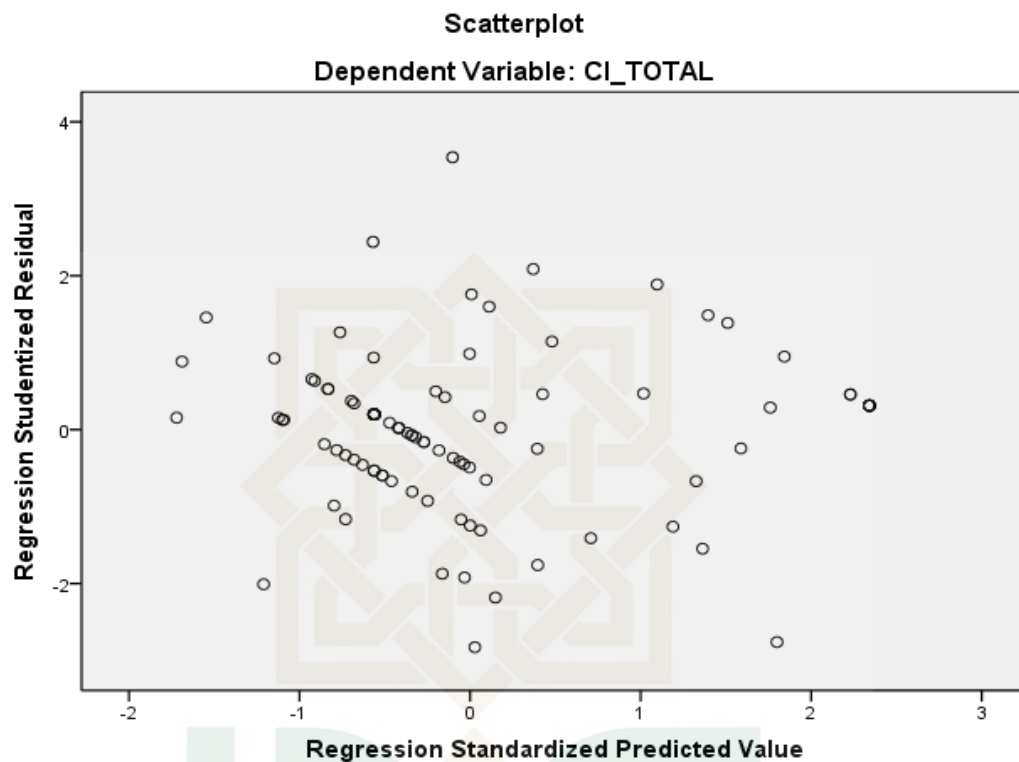
4. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,172	1,351	,128		,899	-2,510	2,855		
	EKI_TOTAL	,242	,097	,226	2,497	,014	,050	,435	,510	1,960
	EKU_TOTAL	-,006	,125	-,005	-,044	,965	-,254	,242	,303	3,296
	SOS_TOTAL	,085	,142	,077	,598	,551	-,197	,367	,251	3,988
	KYM_TOTAL	,197	,095	,202	2,077	,040	,009	,385	,442	2,261
	SAT_TOTAL	,452	,123	,418	3,689	,000	,209	,696	,327	3,062

a. Dependent Variable: CI_TOTAL

5. Uji Heteroskedastisitas



6. Uji Regresi Berganda

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,586	1,38177

a. Predictors: (Constant), SAT_TOTAL, EKI_TOTAL, KYM_TOTAL, EKU_TOTAL, SOS_TOTAL

b. Dependent Variable: CI_TOTAL

Uji Signifikansi Simultan (F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	276,638	5	55,328	28,978	,000 ^a
Residual	179,472	94	1,909		
Total	456,110	99			

a. Predictors: (Constant), SAT_TOTAL, EKI_TOTAL, KYM_TOTAL, EKU_TOTAL, SOS_TOTAL

b. Dependent Variable: CI_TOTAL

Uji Signifikansi Parsial (T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,172	1,351		,128	,899
EKI_TOTAL	,242	,097	,226	2,497	,014
EKU_TOTAL	-,006	,125	-,005	-,044	,965
SOS_TOTAL	,085	,142	,077	,598	,551
KYM_TOTAL	,197	,095	,202	2,077	,040
SAT_TOTAL	,452	,123	,418	3,689	,000

a. Dependent Variable: CI_TOTAL

Lampiran 6 Curriculum Vitae

Nama : Miranti Yuli Astuti
Tempat, Tanggal lahir : Magelang, 07 Juli 1996
Jenis kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Sendaren 2 Karangrejo Borobudur Magelang
No Hp : 081357414540
Email : mrlyas77@outlook.com

Riwayat Pendidikan:

2002-2008 : SD Negeri 1 Karangrejo
2008-2011 : SMP Negeri 2 Borobudur
2011-2014 : MAN Lab UIN Yogyakarta
: PP Al-Mumtaz Yogyakarta
2014-2018 : Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA