

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN  
INTERNET BANKING REFERENSI DARI PERGURUAN TINGGI  
(STUDI KASUS: PERGURUAN TINGGI DI KOTA SURABAYA)**

**Diny Putri Laras Salfira, Sugeng Hariadi, Eko Walujo Suwardyono**

Ilmu Ekonomi / Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

[dinysalfira@gmail.com](mailto:dinysalfira@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah mahasiswa yang telah memiliki dan menggunakan fasilitas layanan internet banking dari bank yang telah ditentukan oleh perguruan tingginya benar-benar merasakan kepuasan yang disebabkan oleh tingkat efisien, manfaat serta keamanan dari penggunaan internet banking tersebut. Dan apakah benar bahwa efisien, manfaat serta keamanan secara bersama-sama memiliki hubungan kausal terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan internet banking dari bank yang telah ditentukan oleh perguruan tingginya tersebut. Kuesioner yang didistribusikan kepada responden dibatasi hanya kepada mahasiswa di perguruan tinggi swasta yaitu universitas surabaya yang memiliki pengalaman minimal 1 tahun menggunakan internet banking. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa yang memiliki dan menggunakan fasilitas layanan internet banking merasakan kepuasan berdasarkan adanya hubungan kausal oleh masing-masing dari 3 objek yaitu efisien, manfaat dan keamanan dengan tingkat signifikannya kurang atau sama dengan alfa 5%. Kecuali, objek manfaat signifikan pada alfa 5,2%. Dan secara bersama-sama ketiga objek tersebut yaitu efisien, manfaat dan keamanan memberikan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pengguna layanan internet banking dari bank yang telah disarankan oleh perguruan tingginya tersebut.

**Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa Pengguna internet banking, Efisien, Manfaat dan Keamanan.**

**Abstract**

The purpose of this study is to find out whether the students who have owned and used internet banking service facilities from banks that have been determined by the college really feel the satisfaction caused by the efficient level, benefits and security of the internet banking usage. And is it true that efficiencies, benefits and security together have a causal relationship to the level of student satisfaction in the use of internet banking services from banks that have been determined by the

college. Questionnaires distributed to respondents are limited only to students in private universities ie universities surabaya who have experience at least 1 year using internet banking. While the sampling using accidental sampling method.

The results showed that all the students who own and use internet banking service facility feel satisfaction based on the causal relationship by each of 3 object that is efficient, benefit and security with significant level less or equal to alfa 5%. Except, the object of benefit is significant at alpha 5.2%. And together these three objects are efficient, benefits and security provide a significant positive relationship to the level of student satisfaction as consumers of internet banking service users of the banks that have been suggested by the college.

**Keywords: Student Satisfaction Of Internet Banking User, Efficient, Benefit and Security.**

## **PENDAHULUAN**

Industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling penting. Dengan pesatnya perkembangan teknologi komputer saat ini. Internet perbankan komersial dapat digunakan dengan mudah serta menimbulkan berbagai manfaat terhadap beberapa transaksi pembayaran terutama pada kalangan mahasiswa. Banyak bank yang menawarkan berbagai produk melalui jaringan internet guna menarik banyak kalangan masyarakat menjadi konsumen atau nasabahnya tak terkecuali para mahasiswa. Bahkan ada beberapa Perguruan tinggi negeri maupun swasta yang bekerja sama dengan pihak perbankan tertentu dalam transaksi pembayaran atas biaya pendidikan para mahasiswanya. Mahasiswa tidak perlu bersusah-susah datang ke kampus dengan membawa sejumlah nominal tertentu untuk melakukan pembayaran wajib atas pendidikannya. Cukup menggunakan layanan dan produk dari bank salah satunya ialah internet banking yang mudah diakses dimanapun dan kapanpun berada.

Selain itu, internet banking yang telah terdaftar dan dimiliki. oleh mahasiswa dapat digunakan untuk melakukan pembelian berbagai produk perbankan lainnya melalui jaringan internet seperti pengajuan rekening baru, aplikasi kartu kredit, pinjaman, penempatan deposito tetap dan perubahan penciptaan dan pembatalan pesanan lainnya. Akan tetapi, kenyataannya masih terjadi kemungkinan bahwa mahasiswa yang telah membuka rekening tabungan baru pada bank yang disarankan oleh perguruan tingginya. Dan memiliki fasilitas

internet banking pada rekening tabungannya tidak benar-benar menggunakan dan merasakan manfaat yang seharusnya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa cara serta analisis untuk mengetahui apakah mahasiswa yang telah memiliki fasilitas layanan internet banking benar-benar menggunakan dan telah merasakan kepuasan pada layanan fasilitas tersebut sesuai dengan tujuan dan kegunaan yang seharusnya. Sesuai harapan pihak perguruan tinggi selaku pemberi saran dan peraturan yaitu diharuskan memiliki tabungan dari bank tertentu dalam transaksi pembayaran biaya pendidikan. Analisis kepuasan yang akan dilakukan berdasarkan oleh adanya hubungan kausal pada tingkat efisien, tingkat manfaat dan tingkat keamanan dalam penggunaan layanan internet banking dari bank yang telah disarankan oleh perguruan tinggi. Analisis juga dilakukan untuk mengukur sejauh mana 3 hal yaitu tingkat efisien, tingkat manfaat dan tingkat keamanan secara bersama-sama memiliki hubungan kausal terhadap kepuasan mahasiswa pada penggunaan layanan internet banking dari bank yang telah di sarankan oleh perguruan tinggi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dalam penulisan ini yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam kepuasan mahasiswa sebagai konsumen internet banking. Sekaligus analisis hubungan kausalitas (sebab-akibat). Jenis data yang digunakan yaitu data primer dimana data yang diperoleh dari studi lapangan melalui kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang di bagikan ke sejumlah Mahasiswa/i dari salah satu perguruan tinggi di kota surabaya yaitu Universitas Surabaya sebagai responden. Responden dibatasi hanya untuk mahasiswa yang memiliki pengalaman minimal 1 tahun menggunakan internet banking. Data dalam penelitian ini ialah data ordinal yang variabelnya bersifat kualitatif. kemudian variabel tersebut dikuantitatifkan.

Proses pengambilan sampel menggunakan teknik convenience sampling. Metode pengumpulan sampel yang digunakan peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja melalui kuesioner yang

disebar acak pada responden yang mengenal dan dikenal oleh peneliti. Ukuran sampel yang digunakan sebesar 150 responden pada 1 fakultas. Diperoleh sejumlah 118 responden yang memiliki dan menggunakan internet banking. Sisanya sebesar 32 responden tidak memiliki dan menggunakan internet banking. Kemudian, dari pada jumlah tersebut di uji pada serangkaian uji guna untuk mendapatkan beberapa analisa untuk memastikan kebenaran dari hipotesis dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan lima variabel independen sebagai berikut :

Variabel dependen : Kepuasan Mahasiswa Pengguna *Internet Banking* (Y)

Variabel independen :

1. Efisien (X1)
2. Manfaat (X2)
3. Keamanan (X3)

Seluruh variabel tersebut yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved*). Oleh karenanya, keberadaan variabel variabel latent ini diukur oleh indikator-indikator atau variabel manifestyaitu pertanyaan dalam bentuk skala Likert (Ghozali, 2011). Dalam penerilitian ini, pengukuran terhadap pertanyaan tersebut menggunakan skala Likert lima tingkat. Skala Likert lima tingkat merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala sebagai berikut :

- |                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| a. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju | : 1 |
| b. Untuk jawaban Tidak Setuju        | : 2 |
| c. Untuk jawaban Kurang Setuju       | : 3 |
| d. Untuk jawaban Setuju              | : 4 |
| e. Untuk jawaban Sangat Setuju       | : 5 |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas Kuesioner Variabel Independen Efisien (X1)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 4 pertanyaan dalam variabel independen efisien, di peroleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil uji validitas**

ITEM	(CORRECTED ITEM – TOTAL CORRELATION)	STATUS
Pertanyaan 1	0,640	VALID
Pertanyaan 2	0,715	VALID
Pertanyaan 3	0,742	VALID
Pertanyaan 4	0,689	VALID

Sumber : data primer di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel independen efisien berstatus valid, karena nilai r hitung (*Corrected Item – Total Correlation*)  $\geq$  r tabel sebesar 0.179 maka kuesioner yang telah di susun memenuhi syarat untuk dapat dilanjutkan dalam pengujian hipotesis.

## 2. Uji Validitas Kuesioner Variabel Independen Manfaat(X2)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 3 pertanyaan dalam variabel independen manfaat, di peroleh hasil perhitungan sebagai berikut

**Tabel 2**  
**Hasil uji validitas**

ITEM	(CORRECTED ITEM – TOTAL CORRELATION)	STATUS
Pertanyaan 1	0,338	VALID
Pertanyaan 2	0,472	VALID
Pertanyaan 3	0,536	VALID

Sumber : data primer di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel independen manfaat berstatus valid, karena nilai r hitung (*Corrected Item – Total Correlation*)  $\geq$  r tabel sebesar 0.179 maka kuesioner yang telah di susun memenuhi syarat untuk dapat dilanjutkan dalam pengujian hipotesis.

## 3. Uji Validitas Kuesioner Variabel Independen Keamanan (X3)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 3 pertanyaan dalam variabel independen Keamanan, di peroleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil uji validitas**

ITEM	(CORRECTED ITEM TOTAL CORRELATION)	STATUS
Pertanyaan 1	0,380	VALID
Pertanyaan 2	0,532	VALID
Pertanyaan 3	0,356	VALID

Sumber : data primer di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel independen Keamanan berstatus valid, karena nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $\geq$  r tabel sebesar 0.179, maka kuesioner yang telah di susun memenuhi syarat untuk dapat dilanjutkan dalam pengujian hipotesis.

#### 4. Uji Validitas Kuesioner Variabel Dependen Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 4 pertanyaan dalam variabel dependen Kepuasan Mahasiswa, di peroleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Hasil uji validitas**

ITEM	(CORRECTED ITEM - TOTAL CORRELATION)	STATUS
Pertanyaan 1	0,428	VALID
Pertanyaan 2	0,722	VALID
Pertanyaan 3	0,646	VALID
Pertanyaan 4	0,630	VALID

Sumber : data primer di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel independen Kepuasan Mahasiswa berstatus valid, karena nilai r hitung (*Corrected Item - Total Correlation*)  $\geq$  r tabel sebesar 0.179 maka kuesioner yang telah di susun memenuhi syarat untuk dapat dilanjutkan dalam pengujian hipotesis.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi pertanyaan sebagai alat ukur melalui kuesioner. Menurut Sekaran (1992) bilamana nilai reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik. Dan berdasarkan pada uji reliabilitas yang dilakukan pada 1 variabel dependen dan 3 variabel indepenen di peroleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

VARIABEL	ALPHA CRONBACH'S	STATUS
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,782	Reliabel
Efisien (X1)	0,854	Reliabel
Manfaat (X2)	0,631	Reliabel
Keamanan (X3)	0,608	Reliabel

Sumber : data di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 5 terlihat seluruh Variabel pada hasil Uji Reliabilitas berstatus Reliabel yang menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka kuesioner yang telah di susun memenuhi syarat untuk dapat dilanjutkan dalam pengujian hipotesis.

### Uji Prasyarat

#### Uji Normalitas

Normalitas data merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal, maka dianggap mampu mewakili populasi.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Normalitas**

VARIABEL	KOLMOGROV-SMIRNOV	STATUS
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,000	Tidak Normal
Efisien (X1)	0,000	Tidak Normal
Manfaat (X2)	0,003	Tidak Normal
Keamanan (X3)	0,000	Tidak Normal

Sumber : data di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 6 terlihat pada hasil Uji Normalitas menunjukkan pada setiap variabel memiliki nilai Kolmogrov-Smirnov  $< 0,05$  yang artinya bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal.

### Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan Windows SPSS 22 yang bilamana dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (linearity) kurang dari 0,05.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Linieritas**

	<i>SIGNIFICANCY OF LINEARITY</i>	STATUS
Variabel Kepuasanmahasiswa(Y) Dengan Efisien (X1)	0,0001	LINIER
Variabel Kepuasanmahasiswa(Y) Dengan Manfaat Penggunaan (X2)	0,0001	LINIER
Variabel Kepuasanmahasiswa(Y) Dengan Keamanan (X3)	0,0001	LINIER

Sumber : data di olah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 7 terlihat pada hasil Uji Linearitas menunjukkan bahwa hubungan linier antara data pada variabel dependen dengan variabel independen masing-masing memiliki nilai signifikan linieritas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa antara data pada variabel dependen dengan variabel independen terdapat hubungan yang linier.

### Uji Hipotesis

#### Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

**Model Penelitian**

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3$$

$$= 2,300 + 0,396 X_1 + 0,166 X_2 + 0,416 X_3$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen Kepuasan Mahasiswa

X1 : Variabel Independen Efisien

X2 : Variabel Independen Manfaat

X3 : Variabel Independen Keamanan

Berdasarkan model penelitian ini dapat diperoleh penafsiran koefisien regresi sebagai berikut :

$$\frac{dY}{dX_1} = 0.396$$

Artinya jika X1 naik 1 unit, ceteris paribus

Maka Y akan naik sebesar 0,396 unit

$$\frac{dY}{dX_2} = 0.166$$

Artinya jika X1 naik 1 unit, ceteris paribus

Maka Y akan naik sebesar 0,166 unit

$$\frac{dY}{dX_3} = 0.416$$

Artinya jika X1 naik 1 unit, ceteris paribus

Maka Y akan naik sebesar 0,416 unit

**Hasil Analisis Ekonomi**

Industri perbankan masih memegang peranan terbesar dalam perekonomian suatu negara terutama pada sistem keuangan di Indonesia. Tingkat efisiensi menjadi salah satu faktor penting dalam keseimbangan sebuah usaha yang dilakukan oleh bank maupun nasabahnya. Tingkat Efisiensi di pengaruhi oleh banyak faktor, baik internal (antara lain aktivitas dan kegiatan usaha bank atau nasabah) maupun eksternal (antara lain adanya persaingan dan kondisi perekonomian saat itu). Tingkat

persaingan mampu menjadi salah satu faktor positif dalam mempengaruhi tingkat efisien yang menimbulkan adanya inovasi baru dalam memperbaiki kinerja perbankan. Inovasi baru tersebut salah satunya ialah layanan internet banking.

Adanya internet banking memungkinkan bagi nasabah untuk melakukan dial dan menggunakan software internet service provider bank. Software tersebut menjadi sarana bertemunya pihak bank sebagai produsen dan nasabah sebagai konsumen. Dalam sistem ekonomi, arah komunikasi antara produsen (perbankan) dan konsumen (mahasiswa) bersifat lurus dan saling memutuhkan satu sama lain. Sehingga bank mampu memberikan layanan terhadap kebutuhan mahasiswa akan kemudahan dalam bertransaksi, terjaminnya keamanan dari risiko yang tidak diinginkan serta memperoleh manfaat dalam bertransaksi.

Dari masing-masing tiga penyebab tersebut memiliki nilai pengaruh yang berbeda-beda terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai nasabah bank dan pengguna internet banking. Adapun besaran nilai tersebut dijelaskan pada model penelitian dalam analisa regresi linear. Yang mana bila masing-masing variabel yang menjadi faktor penyebab kepuasan mahasiswa pengguna internet banking meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan akan ikut meningkat sebesar nilai angka tersebut. Dan variabel lainnya yang menjadi faktor penyebab kepuasan dianggap tetap atau dikenal dengan istilah *ceteris paribus*.

### **Hasil Regresi Linier Uji Partial t-test**

Berdasarkan pada hasil regresi linier uji partial t-test yang dilakukan pada 1 variabel dependen dan 3 variabel independen di peroleh beberapa analisis sebagai berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil Regresi Linier Uji Partial t-test**

VARIABEL	NILAI SIGNIFIKAN	STATUS
Efisien	0.000	H0 Ditolak
Manfaat	0.052	H0 Diterima
Keamanan	0.000	H0 Ditolak

Sumber : data diolah penulis (2017)

Berdasarkan Tabel 8 bila dilihat dari pengujian t-test maka koefisien regresi variabel efisien dan keamanan memiliki hubungan kausal signifikan terhadap variabel dependen pada alfa 5% kecuali untuk koefisien regresi variabel Manfaat yang signifikan berpengaruh pada alfa 5,2%. Sebagai tanda yang menyatukan kesesuaian dengan teori, maka semua koefisien regresi dasar positif menyatakan kesesuaian dengan teori bahwa penilaian setiap individu terhadap interaksi dengan sebuah sistem informasi spesifik atau teknologi yang bebas dari usaha mental (Davis, 1989).

#### Hasil Regresi Linier Uji F-test

Berdasarkan pada hasil regresi linier uji F-test yang dilakukan pada 1 variabel dependen dan 3 variabel independen di peroleh hasil analisis sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Hasil Regresi Linier Uji F-test**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	525.132	3	175.044	44.917	.000 <sup>b</sup>
	Residual	444.266	114	3.897		
	Total	969.398	117			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Internet Banking

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Manfaat Dalam Penggunaan, Efisien

Berdasarkan tabel 9 ketiga variabel independen yaitu efisien, manfaat dan keamanan secara bersama-sama memiliki hubungan kausal (sebab-akibat) signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan internet banking

karena memiliki nilai signifikan  $0.000 \leq 0.05$ . Artinya bahwa  $H_0$  pada hipotesis ditolak dan  $H_1$  diterima.

### Hasil Regresi Linier Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan pada hasil regresi linier uji koefisien determinasi yang dilakukan pada 1 variabel dependen dan 3 variabel independen di peroleh analisis sebagai berikut :

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.530	1.97410	1.999

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Manfaat Dalam Penggunaan, Efisien

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Internet Banking

Berdasarkan tabel 10 pada hasil regresi linier uji koefisien determinasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. **R** adalah regresi berganda, yaitu hubungan kausal (sebab-akibat) antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika mendekati 1 maka pengaruh semakin erat, tetapi sebaliknya. Angka R pada analisis dalam penelitian ini sebesar 0,736. Artinya adanya hubungan kausal (sebab-akibat) yang erat antara 3 variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.
2. **R Square (R<sup>2</sup>)** yaitu menunjukkan angka sebesar 0,542. Artinya presentase sumbangan adanya hubungan kausal (sebab-akibat) dari varian variabel efisien, manfaat dalam penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan internet banking sebesar 54,2%, sedangkan sisanya sebesar 45,8% disebabkan oleh varian variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari beberapa uji dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian yang berjudul “ Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Internet Banking Referensi Dari Perguruan tinggi. (Studi kasus: Perguruan Tinggi Di Kota Surabaya)” telah diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya hubungan kuat antara variabel independen efisien terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa. Yang artinya bahwa efisien dalam penggunaan internet banking yang meliputi beberapa aspek atau indikator yaitu kemudahan dalam penggunaan, kejelasan tentang cara penggunaan, waktu dan biaya yang harus diluangkan dan dikeluarkan oleh mahasiswa sebagai pengorbanan dalam melakukan transaksi.
2. Adanya hubungan tetapi lemah antara variabel independen manfaat dalam penggunaan terhadap variabel dependen kepuasan mahasiswa. Yang artinya bahwa tingkat manfaat sebagai variabel independen memiliki hubungan kausal (sebab-akibat) signifikan yang menyebabkan mahasiswa merasakan kepuasan sebagai nasabah yang telah diberi saran oleh perguruan tingginya agar bersedia membuka rekening baru dan menggunakan layanan internet banking yang ditawarkan pada bank tersebut.
3. Adanya hubungan kuat antara variabel independen Keamanan dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa. Yang artinya bahwa keamanan dalam penggunaan internet banking memiliki hubungan signifikan yang menyebabkan mahasiswa merasakan kepuasan sebagai nasabah yang telah diberi saran oleh perguruan tingginya agar bersedia membuka rekening baru dan menggunakan layanan internet banking yang ditawarkan pada bank tersebut.
4. Ketiga variabel tersebut yaitu tingkat efisien, tingkat manfaat serta tingkat keamanan dalam penggunaan internet banking secara bersama-sama memiliki hubungan kausal (sebab-akibat) yang signifikan positif terhadap

kepuasan mahasiswa sebagai nasabah yang telah diberi saran oleh perguruan tingginya agar bersedia membuka rekening baru dan menggunakan layanan serta produk yang ditawarkan pada bank tersebut yang salah satunya ialah internet banking.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A. E., & Al-Zu'bi, H. A. (2011). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Marketing Studies* , 3 (1), 51-59.
- Dixit, N., & Datta, S. K. (2010). Acceptance of E-banking among Adult Customers: An Empirical Investigation in India. *Journal of Internet Banking and Commerce* , 15 (2), 4-14.
- Febriyanti, F. (2013). *Analisis Perilaku Konsumen Biskuit Oreo (Studi Kasus di SMP Jaya Bekasi Kelurahan Kayu Ringin Jaya Bekasi Selatan)*. Universitas Darma Persada, Jakarta.
- Haque, A., Tarofder, A. K., Rahman, S., & Raquib, M. A. (2009). Electronic Transaction of Internet Banking and its Perception of Malaysian online Customers. *African Journal of Business Management* , 3 (6), 248-259.
- Hisam. (2016, 07 01). *pengertian variabel beserta macam-macamnya menurut para ahli*. Retrieved 09 27, 2017, from dosen pendidikan: <http://www.dosenpendidikan.com>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (Edisi Milenium ed.). Yogyakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lallmahamood, M. (2007). An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use E-Commerce: Using An Extension of the Technology Acceptance Model. *Journal of Internet Banking and Commerce* , 12 (3), 2-26.
- Ling, G. M., Fern, Y. S., Boon, L. K., & Huat, T. S. (2016). Understanding Customer Satisfaction. *FIFTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON MARKETING AND RETAILING* , 37, 80 – 85.
- Saha, P., & Zhao, Y. (2005). *Relationship between Online Service Quality*. Luleå University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences. Sweden: Luleå al Sciences.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offest.
- Schiffman, L., & Leslie, L. K. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (6th Edition ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Setiadi, N. (2008). *Perilaku Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana Perdana Group.
- Shariq, S. (2006). *Internet Banking in Pakistan*. Luleå University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences, Sweden.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Umar, H. (1997). *Study Kelayakan Bisnis* (3 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.