

Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dalam Teknologi Informasi Terhadap *Attitude Toward Using Klampid New Generation (KNG)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Gusti Nana Endriati¹, Nindria Untarini²

Universitas Negeri Surabaya^{1,2}

Email korespondensi: gusti.23448@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This research is motivated by the phenomenon of information technology utilization at the Department of Population and Civil Registration of Surabaya City, which represents a new form of adaptation for Surabaya residents in managing population administration. Previously, residents were accustomed to submitting applications manually or offline by visiting the office and meeting directly with officers. However, they are now directed to use a technological innovation called Klampid New Generation (KNG), which allows them to submit applications independently online. This study aims to determine the influence of two factors perceived ease of use and perceived usefulness on attitude toward using the KNG information technology. This research employs a survey method with quantitative analysis, using a sample of 110 respondents who are residents of Surabaya aged 17–60 years and have used KNG in their population administration processes. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using multiple regression analysis. The results of this study show that (1) Perceived ease of use has a positive and significant effect on attitude toward using KNG, (2) Perceived usefulness has a positive and significant effect on attitude toward using KNG.

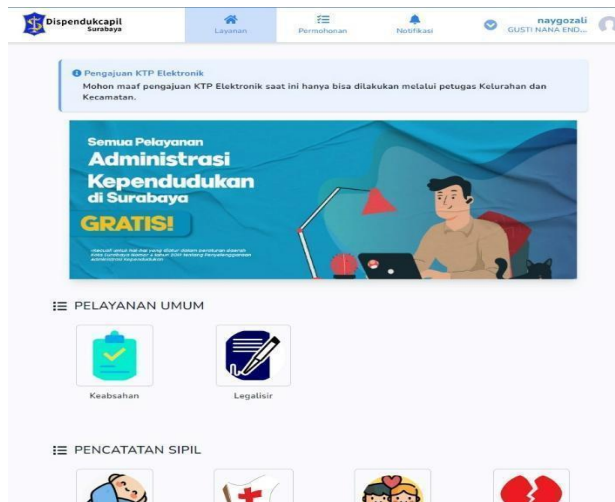
Keywords: *Attitude toward using; Klampid New Generation; perceived ease of use; perceived usefulness*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Golla et al., (2018) memaknai pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan untuk melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Disisi lain, Sudaryono & Astuti (2004) menyampaikan bahwa teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan bisnis, seperti: penghematan dan ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, dan akurasi informasi yang lebih baik. Pada era sekarang ini sangat penting untuk memahami tata kerja pelayanan *online* dikarenakan telah memasuki era 4.0 dimana banyak sektor publik yang memanfaatkan internet untuk memudahkan pekerjaan. Namun, seringkali banyak pengguna yang merasa kebingungan dengan sistem informasi yang dibuat, karena kurangnya petunjuk akses maupun minimnya pengetahuan pengguna terkait penggunaan *platform online*. Hal ini menjadi titik berat para penyedia jasa pelayanan *online* untuk terus berinovasi dan memperbaiki sistem informasi yang disediakan.

Pemerintah Kota Surabaya adalah salah satu kota di Indonesia yang telah banyak menerapkan penggunaan teknologi informasi, salah satunya adalah *Surabaya Single Window (SSW)* yang bisa diakses pada situs <https://sswalfa.surabaya.go.id/login>. Salah satu teknologi yang ditawarkan melalui SSW adalah *Klampid New Generation (KNG)*. *Klampid New Generation*

(KNG) merupakan inovasi dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Dengan adanya KNG, diharapkan proses administrasi menjadi lebih efisien dan efektif. Dimana, sikap pengguna terhadap teknologi ini sangat penting untuk keberhasilan implementasinya.



Gambar 1 Klampid New Generation (KNG)

Sumber: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> (2025)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah memperkenalkan *platform digital* yaitu Klampid New Generation (KNG) untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, legalisir dokumen kependudukan, pencatatan perkawinan bagi masyarakat non-muslim, dan perubahan elemen data kependudukan lainnya. Namun, keberhasilan layanan ini tidak hanya ditentukan oleh kehadiran teknologi saja, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan serta kemudahan akses teknologi yang dapat dinikmati oleh masyarakat luas, selain itu peran penting lainnya juga pada pegawai yang memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya bahwa pelayanan administrasi kependudukan kini bisa diakses dengan mudah melalui KNG. Banyak masyarakat yang beranggapan bahwa adanya KNG ini sangat memudahkan masyarakat dari segi kemudahan dan efisiensi waktu bagi mereka yang terkendala tidak bisa mengurus secara *offline*, namun ada juga yang beranggapan bahwa mereka yang tidak memahami *online* justru merasa kesulitan karena banyak faktor. Nawangsari & Iswah (2019) menyampaikan bahwa peranan teknologi informasi yang semakin meningkat akan meningkatkan pula tingkat ketertarikan untuk memakainya, begitu pula dengan persepsi manfaat, kemudahan, dan fitur layanan. Hal ini disebabkan karena fitur layanan dalam aplikasi sangat penting untuk menunjang kegiatan. Dalam hal ini, keterikatan antara *Perceived ease of use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Using* berpengaruh dalam menilai seberapa keinginan masyarakat untuk menggunakan teknologi.

Menurut Wahyuningtyas & Widiastuti (2017) *perceived ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. *Perceived ease of use* akan berdampak kepada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang

tentang kemudahan dalam menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi tersebut. Setyawati (2020) menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *attitude towards using*. Namun sebaliknya, penelitian Perangin-angin et al (2016) mengatakan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *attitude toward using*. Disisi lain, Davis (1989) mengatakan bahwa *perceived usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Setyawati (2020) mengatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel *attitude toward using*. Sedangkan, Perangin-angin et al., (2016) berpendapat bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *attitude toward using*. Menurut pendapat Davis (1989) *attitude toward using* didefinisikan sebagai perasaan pengguna yang bisa bernilai positif (menerima) atau negatif (menolak) ketika melakukan tindakan tertentu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempunyai ciri khas sederhana, namun dapat memprediksi penerimaan maupun penggunaan dari sistem teknologi informasi. Davis (1989) menyebutkan bahwa TAM memiliki dua hal utama yang mempengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* sebagai kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi yang dipersepsikan, meyakini bahwa pengguna akan lebih mudah memahami penggunaan sistem teknologi informasi tanpa harus menggunakan usaha yang keras dan terbebas dari kesulitan dan *perceived usefulness* sebagai kebermanfaatan persepsian menjelaskan bahwa dengan sikap penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi, para pengguna diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan fenomena sebelumnya, maka penelitian *attitude toward using* teknologi informasi dilakukan pada pengguna Klampid *New Generation* (KNG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Surabaya. Hal ini dikarenakan sebagian besar warga Surabaya ada yang belum familiar tentang penggunaan KNG. Kondisi ini dibuktikan bahwa frekuensi kunjungan ke aplikasi KNG masih rendah berkisar 0,105% (Disdukcapil, 2023). Hal ini mendorong peneliti untuk ingin mengetahui lebih lanjut apakah *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (sikap penggunaan) dari warga Surabaya terhadap KNG.

Theory of Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) menyediakan suatu basis teoritis yang digunakan untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menjelaskan adanya hubungan sebab akibat antara keyakinan (manfaat dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan maupun keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi. Teori ini diperkenalkan oleh Davis (1986) yang telah menjadi dasar dalam banyak penelitian dan pengembangan sistem informasi, baik untuk teknologi baru maupun teknologi yang ada serta mencakup berbagai bidang seperti *e-commerce*, *e-learning*, sistem informasi kesehatan, dan teknologi *mobile*. TAM menjelaskan bahwa sikap pengguna sistem

informasi atau teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan manfaat kegunaan (*perceived usefulness*). Kedua variabel ini saling berkaitan dan memberikan kontribusi kepada keputusan pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

Perceived Ease of Use (PEOU)

Perceived Ease of Use dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat diartikan sebagai “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort.*” Wakhida & Sanaji (2020) mendefinisikan *perceived ease of use* (PEOU) sebagai konsep yang merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan suatu sistem atau teknologi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha. Hal yang sama disampaikan oleh Poetra (2017) yang menjelaskan bahwa *perceived ease of use* (PEU) mengacu pada kemampuan pengguna untuk menggunakan teknologi informasi dengan mudah. Kemudahan penggunaan membangkitkan minat pengguna untuk menggunakan teknologi. Untuk mengukur *perceived usefulness* pada program KNG, penelitian ini mengadopsi indikator *perceived ease of use* dari Arta & Azizah (2020) yaitu: kemudahan mempelajari; mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna; kemudahan yang dapat meningkatkan keinginan pengguna; kemudahan dalam pengoperasian.

Perceived Usefulness

Perceived Usefulness (PU) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Menurut Indarsin & Ali (2017) dalam Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020), *Perceived Usefulness* adalah kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dan percaya bahwa teknologi itu akan membantunya melakukan pekerjaan yang lebih baik. Dalam artian ini, apabila seseorang merasa bahwa teknologi yang digunakan dapat membantu meringankan pekerjaan, maka seseorang akan cenderung lebih ingin menggunakannya. *Perceived usefulness* menjadi faktor penentu dalam sikap dan niat pengguna teknologi. Penelitian ini mengadopsi indikator *perceived usefulness* dari penelitian Davis (1989) yaitu mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), meningkatkan efektivitas (*enhance effectiveness*), mempermudah pekerjaan (*makes job easier*), bermanfaat (*useful*)

Attitude Toward Using Teknologi

Davis (1989) mendefinisikan penggunaan terhadap teknologi sebagai evaluasi positif atau negatif pengguna terhadap suatu teknologi suatu sistem informasi. Hal yang sama disampaikan oleh Ardhiani (2015) yaitu sikap penggunaan sistem informasi merupakan hasil evaluasi terhadap kemudahan dan manfaat daripada sistem informasi tersebut. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sikap penggunaan teknologi adalah suatu sikap dimana pengguna menentukan hal apa yang akan dilakukan terhadap suatu teknologi. Menurut Davis (1989) terdapat beberapa elemen yang memengaruhi bagaimana respon pengguna dalam menggunakan teknologi, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, demografi dan psikologis, pengalaman dan interaksi, serta

sosialisasi dan motivasi. Penelitian ini mengadopsi indikator *attitude toward using* berdasarkan penelitian Rizki et.al (2014), yang terdiri dari: dapat memberikan keuntungan, keinginan untuk menggunakan, dan kesenangan dalam menggunakan. Berdasarkan elemen-elemen yang memengaruhi *attitude toward using*, maka penelitian ini hanya berfokus pada elemen dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Ini dikaitkan dengan aplikasi Klampid New Generation yang masih baru dan belum familiar di kalangan masyarakat Surabaya, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pemahaman masyarakat Surabaya tentang aplikasi KNG khususnya dikaitkan dengan kemudahan penggunaan aplikasi KNG dan manfaat atau keuntungan yang dirasakan masyarakat Surabaya atas keberadaan aplikasi KNG.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini sebagai berikut

H1: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap *Attitude Toward Using Klampid New Generation* (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

H2: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *Attitude Toward Using Klampid New Generation* (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji pengaruh *perceived ease of use* (X1) dan *perceived usefulness* (X2) terhadap *attitude toward using* (Y) Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Tunjungan 1 – 3, Surabaya (ex. Gedung Siola) dengan fokus pada pengguna sistem Klampid New Generation (KNG). Populasi penelitian ini adalah warga Kota Surabaya yang menggunakan Klampid New Generation (KNG) sebagai sarana untuk mengajukan proses administrasi kependudukan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 110 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) terhadap variabel dependen (*attitude toward using*) pada program Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan hasil sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients					
Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Constant	1,497	0,664		2,254	0,026

Perceived Ease of Use	0,105	0,038	0,202	2,792	0,006
Perceived Usefulness	0,330	0,032	0,745	10,306	0,000

Sumber: Output SPSS 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat nilai konstanta (nilai-a) sebesar 1,497 dan *Perceived Ease of Use* (nilai-b) sebesar 0,105, sedangkan *Perceived Usefulness* (nilai-b) sebesar 0,330 sehingga persamaan regresi linier berganda dapat diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 1,497 + 0,105X_1 + 0,330X_2.$$

Konstanta (a) sebesar 1,497 memberi arti apabila variabel bebas *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* bernilai konstan, maka besarnya variabel terikat *Attitude Toward Using* adalah bernilai sebesar 1,497. Ini artinya bahwa tanpa adanya variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* maka *Attitude Toward Using* tetap terjadi. Hal ini dikarenakan saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sedang aktif memberikan edukasi kepada masyarakat Kota Surabaya bahwa keperluan terkait Administrasi Kependudukan bisa dengan mudah dilakukan secara online dengan KNG. *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) memiliki nilai koefisien masing-masing sebesar 0,105 dan 0,330, yang bernilai positif. Hal ini menandakan bahwa koefisien variabel *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap *Attitude Toward Using* (Y).

Sedangkan hasil uji signifikansi yang dilakukan menggunakan uji parsial uji t memperlihatkan bahwa berdasarkan hasil uji t pada variabel *Perceived Ease of Use* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ yang memiliki arti bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using*. Dengan demikian, H1 diterima. Dan hasil uji t pada variabel *Perceived Usefulness* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang memiliki arti bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using*. Dengan demikian, H2 diterima.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Attitude Toward Using*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) KNG. Dengan kata lain, semakin pengguna merasakan KNG mudah digunakan, semakin positif sikap mereka untuk menggunakan aplikasi KNG tersebut. Pernyataan ini mendukung penelitian Komalasari dan Marjito (2019) bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using*. Dalam konteks KNG, kemudahan penggunaan mencakup beberapa dimensi kritis yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini karena kemudahan penggunaan dapat meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu pengguna, yang pada akhirnya memperkuat persepsi dan layak untuk terus digunakan. Pernyataan tersebut mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan

oleh Davis (1989). Dengan demikian, ketika KNG dirasakan mudah digunakan dalam berbagai aspek, pengguna cenderung lebih senang, termotivasi, dan ingin terus memanfaatkannya dalam kegiatan mereka. Selain itu, pelatihan dan dukungan teknis yang berkelanjutan juga diperlukan untuk membantu pengguna mengatasi kesulitan dan memaksimalkan manfaat dari sistem.

Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Attitude Toward Using*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) KNG. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin pengguna merasakan manfaat yang substansial dari penggunaan KNG, sikap mereka terhadap sistem tersebut menjadi semakin positif. Persepsi manfaat ini tidak hanya mendorong adopsi awal tetapi juga memotivasi pengguna untuk terus memanfaatkan KNG secara berkelanjutan dalam kegiatan administrasi kependudukan mereka. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wijaya et al, (2022), dimana variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan individu. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa ketika KNG dirasakan memberikan manfaat yang signifikan dalam berbagai aspek, pengguna cenderung memiliki pandangan yang lebih baik dan termotivasi untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi pengelola sistem untuk terus meningkatkan fungsionalitas dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Pengembangan fitur-fitur baru, peningkatan kinerja sistem, dan integrasi dengan sistem lain yang relevan dapat semakin meningkatkan nilai KNG bagi pengguna. Selain itu, sosialisasi dan promosi yang efektif juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang manfaat KNG dan mendorong adopsi yang lebih luas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) KNG. Disisi lain, *perceived usefulness* (kemanfaatan) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) KNG. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu terus berupaya untuk meningkatkan kemudahan penggunaan KNG melalui desain antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, dan penyediaan panduan penggunaan yang jelas, serta menambah fitur dan layanan yang bermanfaat bagi pengguna, seperti perluasan jenis layanan yang dapat diakses melalui KNG, integrasi dengan sistem lain yang relevan, dan penyediaan informasi yang akurat dan terkini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arta, T. L. F., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *e-service quality* terhadap keputusan menggunakan fitur Go-Food dalam aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 291–303.
<https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i2.478>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(5), 319–339.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik 2018. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Indarsin, T., & Ali, H. (2017). Attitude toward using m-commerce: The analysis of *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, and *perceived trust*: Case study in Ikens Wholesale Trade. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(11), 995–1007.
<https://doi.org/10.21276/sjbms.2017.2.11.7>
- Komalasari, Y., & Marjito. (2019). Pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* pada ojek online Uber. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(1), 11–17.
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *trust* terhadap *intention to use*. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(3), 715. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9584>
- Nawangsari, S., & Iswah, S. N. (2019). Pengaruh teknologi informasi, persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya pada minat ulang penggunaan aplikasi Jenius Bank BTPN. *Seminar Nasional APTIOM (SEMNASTIK)*, 144–151.
- Perangin-angin, W. A., Respati, A. D., & Kusumawati, M. D. (2016). Pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* e-Faktur. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 307.
<https://doi.org/10.17970/jrem.16.1602010.id>
- Poetra, R. D. (2019). BAB II Tinjauan pustaka. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Rizki, P., Istiarni, D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening (Studi empiris: Nasabah layanan internet)

- banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 1–10.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Setyawati, R. E. (2020). Pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening.
Jurnal Ilmu Manajemen, 2507(February), 1–9.
- Sudaryono, E. A., & Astuti, I. D. (2006). Pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian karyawan bagian akuntansi dalam menggunakan komputer (Survei pada perusahaan tekstil di Surakarta).
- Wahyuningtyas, Y. F., & Widiastuti, D. A. (2015). Analisis pengaruh persepsi risiko, kemudahan dan manfaat terhadap keputusan pembelian secara online. *Jurnal Kajian Bisnis*, 23(2), 112–120.
<https://doi.org/10.32477/jkb.v23i2.208>
- Wakhida, U. I., & Sanaji, S. (2020). Peran *perceived usefulness* dan *perceived risk* sebagai variabel mediasi pada pengaruh *perceived ease of use* dan *e-WOM* negatif terhadap niat pembelian para pengguna aplikasi layanan kesehatan Halodoc. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1158–1174. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1158-1174>