

**PENGARUH PERCEIVED EASE TO USE DAN SUBJECTIVE NORM  
TERHADAP INTENTION TO USE DENGAN PERCEIVED  
USEFULNESS DAN ATTITUDE TOWARDS USE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

Isti Windari Suryaningsih

*Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan*

*Isti.windari.iws@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari perceived ease to use dan subjective norm terhadap intention to use dengan perceived usefulness dan attitude towards use sebagai variabel intervening (studi pada pengguna aplikasi mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekalongan). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada 39 pengguna aplikasi mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Kota Pekalongan menggunakan teknik proportional random sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perceived ease to use, subjective norm, perceived usefulness, dan attitude towards use secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap intention to use sebesar 71,1%. Perceived ease to use, dan subjective norm memberikan pengaruh terhadap attitude towards sebesar 85,5%. Perceived ease to use, dan subjective norm memberikan pengaruh terhadap perceived usefulness sebesar 69,6%. Sedangkan pada uji signifikansi memperlihatkan bahwa Attitude towards use, dan perceived usefulness memberikan pengaruh yang signifikan terhadap intention to use. Perceived ease to use dan subjective norm tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap intention to use. Perceived ease to use dan subjective norm memberikan pengaruh yang signifikan kepada attitude towards use. Perceived ease to use memberikan pengaruh yang signifikan kepada perceived usefulness. Subjective norm tidak memberikan pengaruh yang signifikan kepada perceived usefulness. **Kata kunci** : kohesivitas organisasi, kinerja karyawan, kepercayaan karyawan.

**ABSTRACT**

*This study aims to test and analyze the effect of perceived ease to use and subjective norm on intention to use with perceived usefulness and attitude towards use as intervening variables (study on JKN mobile application users in the BPJS Kesehatan Pekalongan City Branch area). The data collection method used was a literature study and field study by distributing questionnaires to 39 JKN mobile application users in the BPJS Kesehatan area of Pekalongan City using proportional random sampling techniques. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study showed that Perceived ease to use, subjective norm, perceived usefulness, and attitude towards use equally influenced intention to use by 71.1%. Perceived ease to use and subjective norm have an influence on attitude towards 85.5%. Perceived ease to use and subjective norm affect perceived usefulness by 69.6%. While the significance test shows that Attitude towards use, and perceived usefulness have a significant influence on intention to use. Perceived ease to use and subjective norms do not have a significant influence on intention to use. Perceived ease to use and subjective norm have a significant influence on attitude towards use. Perceived ease to use has a significant influence on perceived usefulness. Subjective norms do not have a significant effect on perceived usefulness.*

*Keywords: Perceived Ease To Use, Subjective Norm, Perceived Usefulness, Attitude Towards*

**PENDAHULUAN**

Gangguan kesehatan yang terjadi pada masyarakat akan berpengaruh terhadap pembangunan negara dan akan menimbulkan kerugian di bidang ekonomi. Kesehatan juga mempunyai peran penting dalam hidup masyarakat, karena kesehatan merupakan aset kesejahteraan badan, jiwa dan sosial bagi setiap individu. Oleh karena itu, masalah Kesehatan menjadi tanggung jawab bersama bagi pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu wujud program pemerintah dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan tersebut.

Di era digitalisasi saat ini, BPJS Kesehatan melakukan inovasi kemudahan pelayanan berbasis teknologi, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN, yaitu sebuah aplikasi yang dapat diunduh dan diakses melalui telepon pintar (smartphone). Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Namun tidak semua teknologi baru dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, karena proses penerimaan teknologi baru membutuhkan waktu dan penyesuaian (Juhri & Dewi, 2017). Karena itu keberhasilan implementasi teknologi ditentukan oleh faktor pengguna, yaitu niat untuk menggunakan teknologi (Devi et al., 2018). Pada kenyataannya sampai saat ini niat dalam penggunaan aplikasi mobile JKN rendah, dikarenakan peserta pengguna aplikasi merasa bahwa aplikasi mobile JKN belum berguna baginya jika tidak membutuhkan layanan kesehatan. Oleh karena itu dilakukan pengujian tentang minat penggunaan aplikasi mobile JKN atau biasa disebut dengan *intention to use*.

Pada penelitian Amarayoun (2019) memperlihatkan bahwa *perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan pada *intention to use*. Tetapi dalam penelitian ini akan diteliti tentang faktor lain dari *perceived ease to use* yang memberikan pengaruh kepada *intention to use*. Sedangkan faktor lain yang akan di uji adalah *perceived usefulness*, *attitude towards use*, dan *subjective norm*. Akan dilihat bagaimana faktor *perceived ease to use*, *perceived usefulness*, *attitude towards use*, dan *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *intention to use*.

Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Fishbein and Ajzen pada tahun 1975, dalam model ini, setiap perilaku manusia diperkirakan dan dijelaskan melalui tiga komponen kognitif utama yaitu sikap (*attitude*), pengaruh sosial (*subjective norm*) dan niat (*intention*). Perilaku manusia harus sesuai dengan keinginan, sistematis, dan rasional (Taherdoost, 2018).

Diungkapkan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) menggunakan niat individu untuk menerapkan perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya (Ceglia et al, 2015). Sesuatu yang didefinisikan oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan control perilaku yang dirasakan sebagai kemampuan untuk melakukan niat, individu memiliki sumber daya dan peluang untuk melakukan suatu tindakan (Ajzen, 1980). Variabel yang digunakan dalam teori ini adalah sikap, norma subjektif, control perilaku yang disarankan (Rizky and Guanwan, 2022)

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2008). TAM pertama dikembangkan oleh Davis pada tahun 1986

berdasarkan model TRA. Kelebihan TAM yang paling penting adalah TAM merupakan model parsimoni, yaitu model yang sederhana tetapi valid.

**Intention to Use**

Intention to use merupakan suatu kecenderungan intensi dari pengguna untuk menggunakan teknologi yang diberikan (Loanata & Tileng, 2016). Sementara itu, Ismail (2016) mendefinisikan intention to use sebagai kemampuan pengguna untuk membuat atau mendukung keputusan sesuai dengan keinginan. Indikator intention to use yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: niat untuk terus menggunakan, melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi, memberikan rekomendasi kepada orang lain.

**Perceived Usefulness**

Davis dalam Phan et al (2019) mendefinisikan perceived usefulness sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Sementara itu, menurut Loanata & Tileng (2016) perceived usefulness adalah tingkat dimana seseorang percaya menggunakan sebuah sistem tertentu dapat memberikan kegunaan bagi pengguna tersebut dalam melakukan sesuatu. Perceived usefulness merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna (Rahayu, 2015). Indikator perceived usefulness yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: meningkatkan efektivitas kerja, memudahkan pekerjaan, menghemat waktu, hemat biaya, proses cepat dan berguna.

**Attitude towards Use**

Menurut Nedra et al (2019) sikap merupakan evaluasi objek atau perilaku yang disukai atau tidak disukai seseorang. Teo & Zhou (2014) mendefinisikan sikap terhadap penggunaan (attitude towards use) sebagai sikap yang mengacu pada sejauh mana pengguna suka atau tidak suka menggunakan teknologi. Attitude towards use memiliki banyak kepentingan dalam memprediksi apakah pengguna benar-benar akan menggunakan atau menolak suatu sistem atau teknologi (Dixit & Prakash, 2018). Indikator attitude towards use yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: ide menggunakan, menarik untuk digunakan, nyaman ketika menggunakan dan sikap positif dalam menggunakan aplikasi.

**Perceived Ease to Use**

Menurut Rogers dalam Phan et al (2019) persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) adalah tingkat dimana suatu inovasi dianggap tidak sulit untuk dipahami, dipelajari atau dioperasikan. Sementara itu, perceive ease of use menurut Rahayu (2015) merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun (free of effort). Indikator perceived ease of use yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: mudah dipelajari, mudah digunakan, interaksi yang jelas dan fleksibilitas interaksi.

**Subjective Norm**

Menurut Jogianto dalam Danurdoro & Wulandari (2016) norma subyektif (subjective norm) adalah persepsi atau kepercayaan pandangan individu tentang orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak terhadap perilaku yang sedang dipertimbangkan. Sementara itu, menurut Fishbein dan Ajzen dalam Bhatiasevi &

Yoopetch (2015) subjective norm diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasakan bahwa sebagian besar orang yang penting baginya berpikir dia harus atau tidak boleh menggunakan sistem. Indikator subjective norm yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: rekomendasi dari orang-orang penting (anggota keluarga/ kerabat/ teman dekat/ rekan kerja/ atasan), pandangan manfaat dari orang-orang penting, ide dari orang-orang penting.

**METODE**

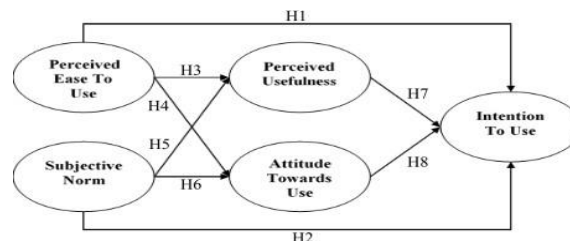
Sampel yang digunakan adalah para pengguna aplikasi mobile JKN yang berada di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekalongan. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan sebagai berikut:

1. Variabel Dependen Variabel dependen merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah intention to use (Y).
2. Variabel Independen Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah perceived ease to use (X1) dan subjective norm (X2).
3. Variabel Intervening Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi, dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, tetapi tidak dapat diukur atau diamati. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah perceived usefulness (Z1) dan attitude towards use (Z2) Tabel 1 Variabel Indikator

Sehingga dibuat hipotesis:

- H1: perceived ease to use berpengaruh positif dan signifikan terhadap intention to use.
- H2: subjective norm berpengaruh positif dan signifikan terhadap intention to use.
- H3: perceived ease to use berpengaruh positif dan signifikan terhadap perceived usefulness.
- H4: perceived ease to use berpengaruh positif dan signifikan terhadap attitude towards use.
- H5: subjective norm berpengaruh positif dan signifikan terhadap perceived usefulness.
- H6: subjective norm berpengaruh positif dan signifikan terhadap attitude towards use
- H7: perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap intention to use.
- H8: attitude towards use berpengaruh positif dan signifikan terhadap intention to use

Dari Variabel dan Hipotesis yang telah dibuat maka dibangun model persamaan struktural sebagai berikut:



Gambar 1. Model Persamaan Struktural yang dibangun

Setelah data didapatkan dan model yang dibentuk maka akan dilakukan estimasi terhadap model yang sudah ada dengan menggunakan metode PLS-SEM dan pengujian dilakukan dengan beberapa asumsi seperti tabel dibawah ini.:

Tabel 1 Kriteria Penilaian

Kriteria	Penjelasan
<b>Evaluasi Model Struktural</b>	
R <sup>2</sup> untuk variabel laten endogen	Hasil R <sup>2</sup> sebesar 0.67, 0.33, dan 0.19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model "baik", "moderat", dan "lemah"
Estimasi Koefisien jalur	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini dapat diperoleh dengan prosedur bootstrapping
f <sup>2</sup> untuk <i>effect size</i>	Nilai f <sup>2</sup> sebesar 0.02, 0.15, dan 0.35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium atau besar pada tingkat struktural
<b>Evaluasi Model pengukuran Refleksif</b>	
loading faktor	Nilai loading harus diatas 0.70
<i>Composite Reliability</i>	<i>Composite Reliability</i> mengukur <i>internal consistency</i> dan nilainya harus diatas 0.60
<i>Average Variance Extracted</i>	Nilai AVE harus diatas 0.50
Validitas Diskriminan	Nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel laten
<b>Evaluasi Model pengukuran Formatif</b>	
Signifikansi nilai <i>weight</i>	Nilai estimasi untuk model pengukuran formatif harus signifikan. Tingkat signifikansi ini dinilai dengan bootstrapping
Multikolonieritas	Variabel manifest dalam blok harus diuji apakah terdapat multikol. Nilai <i>variance inflation factor</i> (VIF) dapat digunakan untuk menguji hal ini. Nilai VIF di atas 10 mengindikasikan terdapat multikol.

**HASIL PENELITIAN**

**Karakteristik Responden**

Dari 39 responden didapatkan karakteristik responden yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden

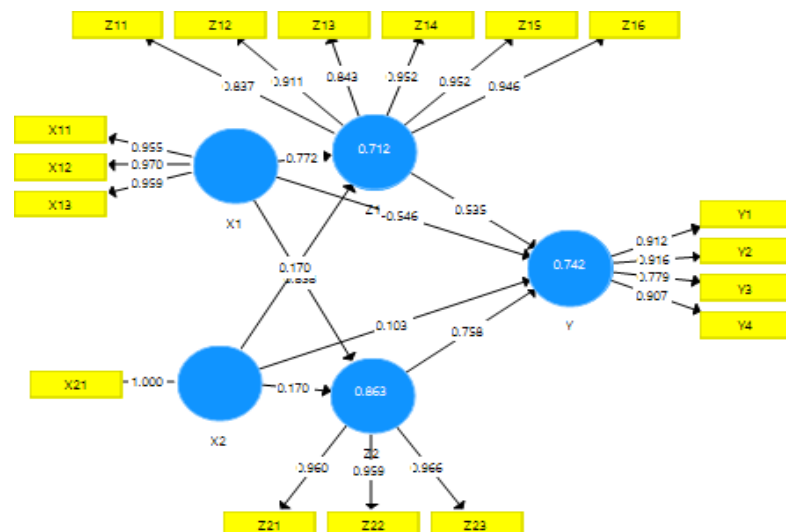
Jumlah Responden	Dalam Persen	
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	23	59%
Laki-laki	16	41%
<b>Umur</b>		

21-30	6	15%
31-40	14	36%
41-50	14	36%
>50	5	13%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP	3	8%
SMA/SMK Sederajat	4	10%
Diploma	8	21%
Sarjana	24	62%
<b>Kebersertaan BPJS</b>		
Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI)	38	97%
Penerima Bantuan Iuran (PBI)	1	3%
<b>Pemilik Aplikasi mobile JKN</b>		
Belum pernah sama sekali	1	3%
Pernah Punya	3	8%
Punya	35	90%

Sumber : data diolah 2023

### Uji Validitas Konvergen dan Reliability

Model yang telah dibangun dengan menggunakan aplikasi SmartPLS didapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Model estimasi

Pada Uji Validitas Konvergen didapatkan hasil pada tabel dibawah, nilai outer loading lebih dari 0,7 dan juga nilai dari AVE juga lebih dari 0,5, sehingga model tersebut dapat dikatakan memenuhi uji validitas konvergen terpenuhi, dan Pada uji reliabilitas diharuskan setiap nilai konstruk memiliki nilai cronbach alpha diatas 0,6 dan nilai composite reliability diatas 0,7. Terlihat dari tabel dibawah bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria sehingga dapat dikatakan bahwa model yang diangun reliabel.

Tabel 3. Outer Loadings

	Attitude Towards Use	Intention To Use	Perceived Ease To Use	Perceived Usefulness	Subjective Norm
X11			0.955		
X12			0.97		
X13			0.959		
X21					1
Y1		0.912			
Y2		0.916			
Y3		0.779			
Y4		0.907			
Z11				0.837	
Z12				0.911	
Z13				0.843	
Z14				0.952	
Z15				0.952	
Z16				0.946	
Z21	0.96				
Z22	0.959				
Z23	0.966				

Sumber : Data diolah 2023

Tabel 4. Construct Reliability dan Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
attitude towards use	0.96	0.96	0.974	0.925
intention to use	0.902	0.908	0.932	0.775
perceived ease to use	0.959	0.963	0.973	0.924
perceived usefulness	0.957	0.959	0.966	0.825
subjective norm	1	1	1	1

Sumber : data diolah 2023

### Model Fit

Model FIT dilakukan untuk mengetahui seberapa baik model dilihat dari NFI dengan nilai NFI berada disekitaran 0 sampai 1 dengan kriteria mendekati 1 dinyatakan fit atau baik dan terlihat bahwa nilai NFI sebesar 0,719 yang mendekati 1, sehingga model dapat dikatakan Fit atau Baik.

Tabel 5. Model FIT

	Saturated Model	Estimated Model
NFI	0.719	0.710

### Varian Konstruk Endogen (R<sup>2</sup>)

Tabel 6. Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
attitude towards use	0.863	0.855
intention to use	0.742	0.711
perceived usefulness	0.712	0.696

Sumber: data diolah 2023



Dari tabel R Square dapat diartikan bahwa:

1. *Perceived ease to use*, *subjective norm*, *perceived usefulness*, dan *attitude towards use* memberikan pengaruh terhadap *intention to use* sebesar 71,1%.
2. *Perceived ease to use*, dan *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *attitude towards* sebesar 85,5%.
3. *Perceived ease to use*, dan *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *perceived usefulness* sebesar 69,6%.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis di uji dengan membandingkan nilai T-statistic sebesar 1,96. Sehingga kriteria penerimaan hipotesis adalah ketika T-statistic harus lebih besar dari 1,96 dan P value kurang dari 0,05.

Tabel 7. T Statistic dan P Value

	T	P Values
attitude towards use -> intention to use	2.316	0.021
perceived ease to use -> intention to use	1.812	0.071
perceived usefulness -> intention to use	1.981	0.048
subjective norm -> intention to use	1.046	0.296
perceived ease to use -> attitude towards use	13.206	0
subjective norm -> attitude towards use	2.38	0.018
perceived ease to use -> perceived usefulness	8.644	0
subjective norm -> perceived usefulness	1.65	0.099

Sumber : Data diolah 2023

Dari hasil estimasi dapat dikatakan bahwa:

1. *Attitude towards use*, dan *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*.
2. *Perceived ease to use* dan *subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*.
3. *Perceived ease to use* dan *subjective norm* memberikan pengaruh yang signifikan kepada *attitude towards use*.
4. *Perceived ease to use* memberikan pengaruh yang signifikan kepada *perceived usefulness*.
5. *Subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan kepada *perceived usefulness*.

### PEMBAHASAN

*Perceived ease to use*, *subjective norm*, *perceived usefulness*, dan *attitude towards use* secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap *intention to use* sebesar 71,1%. *Perceived ease to use*, dan *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *attitude towards* sebesar 85,5%. *Perceived ease to use*, dan *subjective norm* memberikan pengaruh terhadap *perceived usefulness* sebesar 69,6%. Sedangkan pada uji signifikansi memperlihatkan bahwa *Attitude towards use*, dan *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang

signifikat terhadap *intention to use*. *Perceived ease to use* dan *subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. *Perceived ease to use* dan *subjective norm* memberikan pengaruh yang signifikan kepada *attitude towards use*. *Perceived ease to use* memberikan pengaruh yang signifikan kepada *perceived usefulness*. *Subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan kepada *perceived usefulness*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan *intention to use* yang diperlukan hanya faktor *attitude towards use*, dan *perceived usefulness* saja dikarenakan *perceived ease to use* dan *subjective norm* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap *intention to use*. Sedangkan pada upaya peningkatan *attitude towards use* diperlukan peran dari *perceived ease to use* dan *subjective norm*. Tetapi pada peningkatan *perceived usefulness* hanya perlu peningkatan pada *perceived ease to use* saja tanpa perlu adanya upaya dalam peningkatan *subjective norm*.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada para pengguna aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekalongan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived ease to use* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Sehingga tidak diperlukan upaya lebih pada *perceived ease to use* untuk dapat meningkatkan *intention to use*.
2. *Subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Sehingga tidak diperlukan upaya lebih pada *subjective norm* untuk dapat meningkatkan *intention to use*.
3. *Perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Sehingga apabila *perceived ease to use* ditingkatkan maka akan memberikan peningkatan juga kepada *perceived usefulness*.
4. *Perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards use*. Sehingga apabila *perceived ease to use* ditingkatkan maka akan memberikan peningkatan juga kepada *attitude towards use*.
5. *Subjective norm* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness*. Sehingga tidak diperlukan upaya lebih pada *subjective norm* untuk dapat meningkatkan *perceived usefulness*.
6. *Subjective norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards use*. Sehingga apabila *subjective norm* ditingkatkan maka akan memberikan peningkatan juga kepada *attitude towards use*.
7. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Sehingga apabila *perceived usefulness* ditingkatkan maka akan memberikan peningkatan juga kepada *intention to use*.
8. *Attitude towards use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Sehingga apabila *attitude towards use* ditingkatkan maka akan memberikan peningkatan juga kepada *intention to use*.

### **SARAN**

Masih terdapat banyak peluang factor-faktor yang mempengaruhi *intention to use* sebuah perkembangan teknologi baru yang perlu diteliti. Selain itu penelitian yang penulis

lakukan hanyalah mini riset. Perlu dikembangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bhatiasevi, V., & Yoopetch, C. (2015). Journal of Hospitality and Tourism Management The determinants of intention to use electronic booking among young users in Thailand. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 23, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2014.12.004>.
- BPJS Kesehatan (2017). Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN- KIS. Diambil dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS> (02-02-2020 pukul 13.27).
- Danurdoro, K., & Wulandari, D. (2016). The Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, and Experience Toward Student's Intention to Use Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Studi Pembangunan*, 8(1), 17–22. <https://doi.org/10.17977/um002v8i12016p017>.
- D. Ceglia, S. H. de Oliveira Lima, and A. L. Leocadio, "An Alternative Theoretical Discussion on Cross-Cultural Sustainable Consumption," *Sustain. Deev.*, 2015, doi: 10.1002/sd.1600
- Devi, E., Agung, F., Informasi, J. S., Komputer, F. I., & Nuswantoro, U. D. (2018). Analisa Minat Penggunaan Aplikasi TB eScoring dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ). 5(1), 1–12
- Dixit, R. V., & Prakash, G. (2018). Intentions to Use Social Networking Sites (SNS) Using Technology Acceptance Model (TAM). *Paradigm*, 22(1), 65–79. <https://doi.org/10.1177/0971890718758201>.
- I. Ajzen, "Understanding attitudes and predicting social behavior Prentice-Hall Inc," Fishbein, M, 1980
- Ismail, H. A. (2016). Intention to Use Smartphone Through Perceived Compatibility, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.15294/jdm.v7i1.5748>.
- Loanata, T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh Trust dan Perceived Risk pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka). *Juisi*, 2(1), 1–10. <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/117/110>.
- Nedra, B., Hadhri, W., & Mezrani, M. (2019). Journal of Retailing and Consumer Services Determinants of customers ' intentions to use hedonic networks : The case of Instagram. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 46(May 2018), 21–32. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.09.001>.
- Nie, J., & Amarayoun, W. (2019). The Factors Influence the Intention Use of Mobile Payment in Thailand E-Commerce. *Proceedings - 2018 5th International Conference on Information Science and Control Engineering, ICISCE 2018*, 561–568. <https://doi.org/10.1109/ICISCE.2018.00122>.
- Phan, D. T. T., Nguyen, T. T. H., & Bui, T. A. (2019). Going beyond Border? Intention to Use International Bank Cards in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics*

- and Business, 6(3), 315–325.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no3.315>.
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150).
- Rahmawati, R. N., & Narsa, I. M. (2019). Intention to Use e-Learning: Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM). *Owner*, 3(2), 260. <https://doi.org/10.33395/owner.v3i2.151>.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>.
- Teo, T., & Zhou, M. (2014). Explaining the intention to use technology among university students: A structural equation modeling approach. *Journal of Computing in Higher Education*, 26(2), 124–142. <https://doi.org/10.1007/s12528-014-9080-3>.
- Widyaprabha, E., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Pengguna untuk Menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (Studi Kasus : RSUD Gambiran Kediri). *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 163-172.