

## Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi “Ayo Ruqyah” Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang

Agus Wicahyono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma

E-mail: [a.wicahyono12@gmail.com](mailto:a.wicahyono12@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 11 April 2022

Revised: 18 April 2022

Accepted: 20 April 2022

**Kata Kunci:** Pemanfaatan Aplikasi “Ayo Ruqyah”, Pelayanan (assurance, tangible, responsiveness), Kepuasan

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Ayo Ruqyah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Jam’iyyah Ruqyah Aswaja, dimana aplikasi ini baru di terapkan awal 2022. Penelitian ini penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh Anggota Jam’iyyah Ruqyah Aswaja yang berjumlah 240 responden. Kuesioner diuji dengan uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Crombach dan uji validitas dengan menggunakan uji pearson correlation, selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi, uji signifikansi simultan, dan uji signifikansi parameter individual. Kemudian uji hipotesis dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan aplikasi ayo ruqyah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Sedangkan Variabel pelayanan (assurance, tangible, responsiveness) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota jam’iyyah ruqyah aswaja kabupaten malang.

---

### PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan dalam suatu organisasi adalah kecepatan dalam memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan kelancaran operasional organisasi. Dengan kemudahan menggunakan system informasi ayo ruqyah secara online, maka anggota dalam memperoleh pelayanan terkait informasi tentu lebih cepat dibanding dengan manual, ini karena dimanapun anggota berada akan bisa mengakses tentang informasi ayo ruqyah. Dalam segi efektifitas juga lebih baik, karena anggota tidak perlu datang sekretariat untuk melihat pengumuman yang terkait dengan informasi seputar ruqyah. Penelitian ini dilakukan di Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang dengan sampel anggota Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang

Penelitian ini dilakukan pada Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang dengan beberapa pertimbangan. Pertimbangan pertama, bahwa teknologi informasi berupa aplikasi baru pertama kali diterapkan dan dimanfaatkan luas di Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang. Pertimbangan kedua, bahwa dengan adanya aplikasi tersebut perlu diketahui dampaknya terhadap

kepuasan anggota. Pertimbangan ketiga, penelitian tentang Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi “Ayo Ruqyah” dan pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota belum banyak dilakukan di sektor publik. Terutama dalam organisasi kemasyarakatan.

Pada penelitian ini menggunakan studi empiris pada Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang dengan pertimbangan anggota dalam mendapatkan pelayanan informasi berkaitan dengan ruqyah yang sebelumnya masih menggunakan manual dengan datang ke sekretariat. Dengan asumsi tersebut peneliti ingin mengetahui kepuasan anggota setelah adanya aplikasi ayo ruqyah di Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang. Aplikasi Ayo Ruqyah di Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang diterapkan mulai bulan Januari 2022. Disamping itu penelitian ini dilakukan dalam rangka mendukung program gerakan dakwah Al-Qur’an sebagai obat pertama dan paling utama, yang berkomitmen memberikan pelayanan bagi konsumen yaitu anggota dan masyarakat luas sehingga penelitian ini berjudul ‘Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi “Ayo Ruqyah” dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Jam’iyyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang.

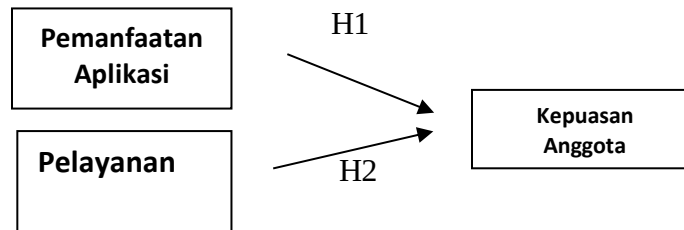
Adapun masalah penelitian dirumuskan (1) Apakah pemanfaatan aplikasi “ayo ruqyah” berpengaruh terhadap kepuasan anggota (2) Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota

## LANDASAN TEORI

System informasi merupakan suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi (Jogianto dikutip dalam Wibowo 2012). Salah satu bentuk system informasi adalah berupa aplikasi yang isinya informasi-informasi yang bermanfaat bagi pengguna yang didukung dengan tersedianya jaringan internet. Internet merupakan jaringan terbesar yang menghubungkan jutaan computer yang tersebar diseluruh dunia. Siapa saja dapat terhubung pada internet selama memiliki alamat IP (*Internet Protocol*) (Kadir dikutip dalam Wibowo).

Pendekatan pelayanan yang banyak digunakan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* yang dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen (Pasuraman, dikutip dalam Abror, 2012:25), adapun menurut Pasuraman ada lima dimensi pelayanan yang peneliti sederhanakan menjadi 3 yaitu (1) *Tangible*, berwujud atau bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal (2) *Reliability*, merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi (3) *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

Dalam masyarakat luas, khususnya organisasi kemasyarakatan ada harapan tinggi yang melatar belakangi bagaimana suatu organisasi dinilai berbeda oleh anggotanya. Dalam konteks kepuasan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan anggota tentang apa yang akan diterimanya. Harapan sendiri terbentuk atau dipengaruhi oleh pengalaman dari anggota seperti saat melakukan pencarian nama anggota, nomor telepon sesama anggota, alamat anggota, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan aplikasi ayo ruqyah. Harapan-harapan anggota ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman diperolehnya

**Kerangka Pemikiran Teoritis****Gambar 1 Kerangka Penelitian****Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang ada, belum pada fakta-fakta empiris yang didapatkan saat pengumpulan data.

Berdasarkan uraian literatur diatas, maka dirumuskan hipotesisnya (1) Pemanfaatan aplikasi ‘ayo ruqyah’ di duga berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, (2) Pelayanan (*assurance, tangible, responsiviness*) di duga berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan membahas pengaruh pemanfaatan aplikasi “ayo ruqyah” dan pelayanan terhadap kepuasan anggota jam’iyyah ruqyah aswaja kabupaten Malang. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian pengujian hipotesis dengan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Tipe hubungan antar variabel, dapat berupa hubungan korelasional, komparatif atau sebab akibat.

Populasi yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah anggota jam’iyyah ruqyah aswaja kabupaten Malang yang berjumlah 240. Penyebaran Kuesioner atau angket dimulai pada 23 januari 2022, dan diambil kembali pada tanggal 20 februari 2022. Total kuesioner/angket yang dikirim sebanyak 240 kuesioner. Kuesioner yang Kembali dan dapat diolah sebanyak 180 (75%).

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Metode Pengumpulan Data**

Ada 2 metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner dan metode wawancara. Metode kuesioner dengan memberikan beberapa pertanyaan yang tertulis kepada responden untuk dijawab. Sekala likert digunakan peneliti dalam metode pengukuran kuesionernya.

**Tabel 1. Kriteria Pengukuran**

| Kriteria          | Skor |
|-------------------|------|
| Sangat Puas       | 5    |
| Puas              | 4    |
| Cukup Puas        | 3    |
| Tidak Puas        | 2    |
| Sangat Tidak Puas | 1    |

Metode wawancara melalui tanya jawab secara langsung dalam memperoleh informasi sebagaimana pernyataan sugiono (2011) untuk mengetahui segala informasi yang mendalam alat yang dipakai peneliti menggunakan wawancara.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Ghozali, Imam (2007) mengemukakan bahwa uji validitas dipakai agar dapat diketahui valid tidaknya suatu kuesioner. Pada Tabel dibawah ini dapat dilihat mengenai uji validitas dan uji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas X1**  
**Correlations**

|     |                     | Pemanfaatan<br>Aplikasi |
|-----|---------------------|-------------------------|
| PA1 | Pearson Correlation | .820**                  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000                    |
|     | N                   | 180                     |
| PA2 | Pearson Correlation | .845**                  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000                    |
|     | N                   | 180                     |
| PA3 | Pearson Correlation | .767**                  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000                    |
|     | N                   | 180                     |

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

Sumber: Data primer diolah, 2022

### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 180 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 180 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table 2 uji validitas X1 diatas dapat dilihat bahwa semua item untuk variabel X1 memiliki nilai sig < 0,05 sehingga dinyatakan sudah valid.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas X1**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .731                          | 3          |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table 3 uji reliabilitas X1 diatas dapat dilihat Nilai alpha Cronbach sebesar  $0,731 > 0,6$  sehingga item pada variabel X1 dinyatakan sudah reliabel.

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas X2**

|    |                     | Pelayanan |
|----|---------------------|-----------|
| A1 | Pearson Correlation | .693**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| A2 | Pearson Correlation | .453**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| A3 | Pearson Correlation | .689**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| T1 | Pearson Correlation | .545**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| T2 | Pearson Correlation | .504**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| T3 | Pearson Correlation | .526**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| T4 | Pearson Correlation | .485**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| R1 | Pearson Correlation | .445**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000      |
|    | N                   | 180       |
| R2 | Pearson Correlation | .456**    |

|                 |      |
|-----------------|------|
| Sig. (2-tailed) | .000 |
| N               | 180  |

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

Sumber: Data primer diolah, 2022

### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 180 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 180 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table 4 uji validitas X2 diatas dapat lihat bahwa Semua item untuk variabel X2 memiliki nilai sig < 0,05 sehingga dinyatakan sudah valid,

### Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas X2

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .686             | 9          |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table 5 uji reliabilitas X2 diatas dapat dilihat Nilai alpha Cronbach sebesar 0,686 > 0,6 sehingga item pada variabel X2 dinyatakan sudah reliabel.

### Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel makan dilakukan uji koefisien determinasi. Tabel 6 berikut hasil dari hasil uji koefisien determinasi

### Tabel 6 Koofisien Determenasi

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .425 <sup>a</sup> | .181     | .171              | .89799                     |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pemanfaatan Aplikasi

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0,181 artinya model ini mampu menjelaskan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 18,1%, sisanya sebesar 81,9% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya.

### Uji Signifikansi Simultan

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel independent terhadap variabel dependen maka perlu ada uji f. Tabel 7 Berikut hasil uji signifikansi simultan

**Tabel 7 Signifikansi Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 31.469         | 2   | 15.735      | 19.513 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 142.731        | 177 | .806        |        |                   |
|       | Total      | 174.200        | 179 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pemanfaatan Aplikasi

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pada tabel 7 dapat dilihat tampilan hasil uji simultan didapatkan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dinyatakan secara simultan variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan

### Uji Signifikansi Parameter Individual

Untuk mengetahui pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen maka perlu uji statistik t. Tabel 8 berikut hasil uji signifikansi parameter individual

**Tabel 8 Signifikansi Parameter Individual**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)           | 4.388                       | .678       |                           | 6.471 | .000 |
|       | Pemanfaatan Aplikasi | -.005                       | .036       | -.009                     | -.128 | .898 |
|       | Pelayanan            | .115                        | .019       | .428                      | 5.924 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat tampilan hasil uji parsial didapatkan nilai sig untuk X1 sebesar  $0,898 > 0,05$  sehingga dinyatakan variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

dan nilai sig untuk X2 sebesar  $0,000 > 0,05$  sehingga dinyatakan variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter individual pada Tabel 8 dapat dilihat hasil analisis hipotesis (H1) bahwa variabel pemanfaatan aplikasi dilihat dari probabilitas (sig) sebesar  $0,898 < 0,05$  sehingga dinyatakan variabel Pemanfaatan Aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, dikutip dalam Agustiani, 2010) bahwa TAM berfokus pada sikap terhadap pemakai teknologi sistem informasi, dimana pemakai mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi sistem informasi. Hasil uji hipotesis 1 tidak sejalan dengan penelitian Dwitayanti (2010), Rahmawati (2010), Rinala dkk (2013), karlitasari dkk (2013), Ndori (2015) yang membuktikan bahwa pemanfaatan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

#### Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter individual pada Tabel 8 dapat dilihat hasil analisis hipotesis (H1) bahwa variabel pelayanan dilihat dari probabilitas (sig) sebesar  $0,000 > 0,05$  sehingga dinyatakan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil uji hipotesis 2 tidak sejalan dengan penelitian Abror (2012) yang membuktikan bahwa pelayanan secara keseluruhan masih belum cukup bagus, sehingga bisa dikatakan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan, tetapi sejalan dengan penelitian Handoko (2011), Zainal (2012), karlitasari dkk (2013), Ndori (2015) yang membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

## KESIMPULAN

### Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan aplikasi 'ayo ruqyah' dan pelayanan terhadap kepuasan anggota, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Variabel pemanfaatan aplikasi 'ayo ruqyah' tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota jam'iyah ruqyah aswaja kabupaten malang. Hal ini disebabkan karena aplikasi ini baru pertama diterapkan kepada anggota jam'iyah ruqyah aswaja kabupaten malang, sehingga perlu waktu untuk belajar dan adaptasi untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. Variabel pelayanan (*assurance, tangible, responsifines*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota jam'iyah ruqyah aswaja kabupaten malang.

Keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti hanya menitik beratkan tiga variable untuk pelayanan yaitu *assurance, tangible, responsiveness*, karena ketiga variable tersebut yang dijalankan dan mendukung pemanfaatan system informasi berupa aplikasi 'ayo ruqyah' di jam'iyah ruqyah aswaja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka dikemukakan berikut:



1. Bagi pengurus Jam'iyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang bisa dijadikan masukan untuk mengkaji lebih dalam bahwa pemanfaatan aplikasi 'Ayo Ruqyah' memang diperlukan atau tidak. Jika memang diterapkan maka diharapkan bisa mendukung pelayanan terkait informasi guna kepuasan anggotanya.
2. Bagi Jam'iyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang jika ingin tetap menerapkan system informasi berupa aplikasi 'Ayo Ruqyah' diharapkan meningkatkan sosialisasi ke anggota tentang pentingnya aplikasi tersebut, agar kelanjutannya pemanfaatan aplikasi 'Ayo Ruqyah' di Jam'iyah Ruqyah Aswaja Kabupaten Malang bisa berjalan dengan optimal.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan meneliti variabel bebas lain yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sehingga kontribusi variabel independen yang diteliti lebih besar dan penelitian yang didapatkan lebih optimal.

## DAFTAR REFERENSI

- Abror. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/index/index>
- Agustiani. (2010). *Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) Terhadap Kinerja Individual Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang*, eprints.undip.ac.id
- Dwitayanti. (2015). *Dampak Implementasi Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya)*, *Jurnal manajemen dan Keuangan*. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmk/article/view/317>
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STIMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)*.
- Karlitasari Lita Dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan USER Fakultas MIPA Universitas Pakuan*, Seminar Nasional MIPA 2013 Fakultas MIPA – Universitas Pakuan, e journal.unpak.ac.id
- Ndori Akhmad. (2016). *Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*. <http://www.jurnal.stimartamni.ac.id/index.php/JSTM/article/viewFile/33/8>
- Rahmawati Dian. (2010). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY*, *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. VIII. No. 2, Hlm. 18-32,
- Rinala nyoman,dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, e-Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013)*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo Arif. (2008). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, Universitas Budi Luhur.

Zainal. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Dharma*, DTUB Dharma – [blog.binadarma.ac.id](http://blog.binadarma.ac.id).