

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. M. (2018). Pengaruh bauran pemasaran, kepercayaan konsumen dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen survei pada jamaah umrah pt barakallah dunia wisata. *Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Antong, & Usman, H. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pemakai dan Dampak Individu: Perspektif Model Kesuksesan Delone & Mclean (Studi Empirik Sistem Informasi Keuangan Pemerintah Kota Palopo). *Jurnal Akuntansi*, 03(01), 12–23.
- Antunes, J., Bricci, L., & Fragata, A. (2016). The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Azhar, S. (2013). Sistem Informasi Akuntansi. *Bandung: Lingga Jaya*, 5(1).
- BCA. (2019a). *BCA Raih Dua Penghargaan dalam Anugerah Indonesia Property & Bank Award 2019*. [Online]. <https://doi.org/https://www.bca.co.id/tentang-bca/korporasi/siaran-pers/2019/10/02/05/50/bca-raih-dua-penghargaan-dalam-anugerah-indonesia-property-dan-bank-award-2019>, [22 November 2021]
- BCA. (2019b). *Tentang BCA*. [Online]. <https://doi.org/https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA>, [22 November 2021]
- Bhattacharjee, A. (2001a), “An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance”, *Decision Support Systems*, Vol. 32 No. 2, pp. 201-214
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60–95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Diza, F. (2016). dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado). *Jurnal Emba*, 4, 1174–2303.

- Doll, William J and Torkzadeh, G. (1998). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS quarterly*, 259–274.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer–seller relationships. *Journal of marketing*, 61(2), 35–51.
- Edison, D. (2016). , manajemen sumber daya manusia Strategi dan Perubahan dalam rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi, manajemen sumber daya manusia Strategi dan Perubahan dalam rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi. *Bandung*.
- Fatin, S. K., & Farida, N. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Repurchase Intention Melalui Kepuasan (Studi Pada Bpr Catur Artha Jaya Di Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 829–836.
- Fitriati, Azmi, Pratama, B.C, Tubastuvi, N, dan Anggoro (2020). The study of DeLone-McLean information system success model: The relationship between system quality and information quality Vol.98. No 03 © 2005
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gondodiyoto. (2007). *Audit Sistem Informasi: Pendekatan Cobit, Edisi Revisi*.
- Gul, R. (2014). The relationship between reputation, customer satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 368–387.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard Pdam Tirta Raharja Pada Tahun 2017). *eProceedings of Management*, 4(3).
- Handayani, R. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Fektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 26–40.
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A Model For Measuring E-Learning Systems Success In Universities. *Expert systems with Applications*, 39(12), 10959–10966.

- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.
- Iranto, B. D. (2012). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *Fakultas Ekonomi*, 4–20.
- Irfan, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean)*. Universitas Islam Indonesia.
- Islam, MA, Rahim, NAA, Liang, TC dan Montaz, H. 2011. Pengaruh faktor demografi pada efektivitas e-learning di lembaga pendidikan tinggi di Malaysia. *Studi Pendidikan Internasional*. 4: 112-122
- Jackson, LA, Ervin, KS, Gardner, PD dan Schmitt, N. 2001. Gender dan internet: wanita berkomunikasi dan pria mencari. *Peran Seks: Sebuah Jurnal Penelitian*. 44: 363-379. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1010937901821> [47]
- Okazaki, S. dan Santos, LMR 2012.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kassim, N. M. & Abdullah, A. K. M. A. 2006. The Influence of Attraction on Internet Banking: An Extension to the Trust Relationship Commitment Model, *International Journal of Bank Marketing*, 24 (6): 424- 442.
- Koeswoyo, F. (2006). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for Marketing Management*. Pearson Boston, MA.
- Kurniawati, E. (2019). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEBIASAAN MENGGUNAKAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS KONSUMEN DALAM MEMBELI MEREK SAMSUNG DI TOKO 'Y'. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(1), 201–212.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2002). *Chapter 1 : Managing the Digital Firm* (h. 765).

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450–465.
- Liébana-Cabanillas, F., Muñoz-Leiva, F. and Rejón-Guardia, F. (2013), “The determinants of satisfaction with e-banking”, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 113 No. 5, pp. 750-767
- Mardiana, Siti, Jann H Tjakraatmadja, and Atik Aprianingsih. (2015). “Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model: The Case of an Indonesian Government Agency.” *Procedia - Procedia Computer Science* 72: 353–60
- Marina, A., Wahjono, S. I., & Suarni, A. (2018). *Sistem informasi akuntansi: teori dan praktikal*. UMSurabaya Publishing.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709–734.
- Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*.
- Muharor, L. A., Busiani, & Fitriah, N. (2015). Determinan Kesuksesan Aplikasi SIA KOMDANAS Pada Satuan Kerja di Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. *Jurnal InFestasi*, 11(2), 118–136.
- Mujahidin, & Rachmawati, L. (2014). Analisis Kepercayaan Pelanggan Layanan Internet *Banking* dengan Penerapan Model Delon dan Mclean dimodifikasi (Studi kasus Bank BUMN dan Bank Swasta). *urnal teknologi informasi. Institus Teknologi Sepuluh November*.
- Myers, J. G. (1997). *Advertising Management* (3rd editio). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Noviyanti, R. P. (2016). *PENGURUSAN SURAT DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SIKD (SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS) DI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH*. Universitas Gadjah Mada.
- Nurhayati, N., Agung, A., & Halimatusadiah, E. (2018). Pengaruh Kapabilitas Personal Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi

- Akuntansi (Survei Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung). *Prosiding Akuntansi Universitas Islam Bandung*, 4(1), 411–417.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management System Information*. New York: McGraw Hill.
- Oktavia, D. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean yang Dimodifikasi. *Jraam. polinema. ac. id*.
- Pamungkas, F. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Menggunakan Sistem Erp)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 152864.
- Pratiwi, H. (2015). *DESAIN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PRODUKSI BERBASIS KOMPUTER PADA PT. PANEN MAS JOGJA*. UAJY.
- Priyanto, E., Rusmana, O., & Maghfiroh, S. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. *Makalah disampaikan dalam Simposium Nasional Akuntansi XX*.
- Purwaningsih, S. (2010). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online. *Jurnal Ilmiah ASET*, 12(2), 181–189.
- Putrawan, N. A. (2017). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Radityo, D., & ZULAIKHA, Z. (2007). *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2016). *Sistem informasi akuntansi*.
- Santoso, I. (2009). *Interaksi Manusia dan Komputer Edisi 2*. Penerbit Andi.
- Saputri, I. N. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi*.

- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2015). Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8.
- Sari, I., & Nina. (2013). Ekuitas Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 21–28.
- Sari, N. W. (2019). *ANALISIS PERAN KUALITAS INSTITUSI TERHADAP HUBUNGAN ANTARA FOREIGN DIRECT INVESTMENT DENGAN INVESTASI SWASTA DOMESTIK DI EMERGING AND DEVELOPING COUNTRIES ASIA*. Universitas Airlangga.
- Shah, M., & Clarke, S. (2009). *E-banking Management: Issues, Solutions, and Strategies: Issues, Solutions, and Strategies*. IGI Global.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- S. Petter, W. DeLone, E. McLean, Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships, *Eur. J. Inf. Syst.* 17 (3), 2008, pp. 236–263. <http://dx.doi.org/10.1057/ejis.2008.15>.
- Sudirman, A., Muttaqin, M., Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, F., Arifah, F. N., Julyanthry, J., Watrianthos, R., & Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono, S. (2015). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suh, B. and Han, I. 2002. Effect of trust on customer acceptance of internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 1 Nos 3-4: 247-263
- Susmanto, A. (2007). *Sistem informasi Akuntansi, Struktur-Pengendalian Resiko-Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 42.
- Urbach, H., & Mueller, C.-A. (2011). Vertebral Artery Injuries Following Cervical Spine Trauma: a Prospective Observational Study. *European Spine Journal*, 20(12), 2202–2209.

- Utami, W., & Istianingsih, I. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *Simposium Nasional Akutansi XII*, 1–70.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2).
- Van Veldhoven, R. H. M., & Van Roermund, A. H. M. (2011). *Robust sigma delta converters: and their application in low-power highly-digitized flexible receivers*. Springer Science & Business Media.
- Venkatesh, V., Thong, J.Y., Chan, F.K., Hu, P.J.H. and Brown, S.A. (2011), “Extending the two-stage information systems continuance model: incorporating UTAUT predictors and the role of context”, *Information Systems Journal*, Vol. 21 No. 6, pp. 527-555.
- Venkatesh, V. and Morris, M. 2000. Mengapa manusia tidak pernah berhenti untuk menanyakan arah? *MIS Triwulanan*. 24: 115-139. DOI: 10.2307/3250981
- Widodo, S. (2016). *Hubungan antara Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Merek: Sebuah Studi Ojek Online di Indonesia*. Universitas Gadjah Mada.
- Winarno, W. A., Septianita, W., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 53–56.
- Wisudiawan, G. A. A. (2015). Analisis faktor kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 2(1).
- Yasa, I., & Ariyanto, D. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *E-Jurnal Akuntansi*, 2505–2533.

Zai, S. N. P., & Anastasya, F. D. (2016). *PENGARUH PENTINGNYA SISTEM, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI*. UAJY.

