

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARI'AH KCP
MALANG PANDAAN KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI



Oleh:

Lilik Nur Hayati
(201686290007)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

JULI 2020

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARI'AH KCP MALANG PANDAAN
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Yudharta Pasuruan

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana



Oleh:

Lilik Nur Hayati
(201686290007)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

JULI 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh Lilik Nur Hayati ini berjudul "ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARI'AH KCP MALANG PANDAAN KABUPATEN PASURUAN" ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pasuruan, 16 Juli 2020

Pembimbing



AbdillahMundir, SE,MM

NIP. Y 0860902082

Ketua Program Studi

Ekonomi Syari'ah



Sukanto, S.Ag, ME.I

NIP. Y0860905063

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Lilik Nur Hayati ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Juli 2020.

Pasuruan, 23 Juli 2020

Dewan Penguji

(**Muhammad Fahmul Iltiham, SHI, MH**), Penguji I
NIP. Y 0860405042

(**Aslikhah, S.EI., M.E.I**), Penguji II
NIP. Y 0861109090

(**Abdillah Mundir, S.E., MM**), Penguji III
NIP. Y 0860902082

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Yudharta Pasuruan



Ahmad Ma'ruf, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP. Y 0860805073

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah



Sukanto, S.Ag., MEI
NIP. Y 0860905063

MOTTO

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ

*Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil
perniagaan) dari Tuhanmu. (Al-Baqoroh: 198)*

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang teramat dalam kepada Allah SWT dan junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Guru besarku Romo Kyai H. Sholeh Bahruddin dan Ibu Nyai Hj. Siti Sa'adah yang telah membimbing jiwa dan ruhku menjadi insan ulul albab dan berakhlak mulia.
2. Teruntuk kedua orang tua dan kakak yang selalu ikhlas dan sabar dalam membesarkan dan membimbing anak-anaknya. Terimakasih atas segala hal yang sudah diberikan.
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Agama Islam. Terutama Bapak Abdillah Mundir, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membantu dan memberi arahan kepada saya sampai saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Seluruh teman seperjuanganku Program Studi Ekonomi Syari'ah yang telah menjadi motivasiku.
5. Untuk orang yang tak kenal lelah membantuku melakukan hal segalanya Reza Rahmatulloh dan seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak bisa ku sebutkan satu persatu dengan segenap kerendahan hati saya ucapkan terimakasih yang tak terhingga.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Lilik Nur Hayati
NIM : 201686290007
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Agama Islam
Judul : Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking*
Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syaari'ah
KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan
Alamat : Tenggulunan, Tunggulwulung, Pandaan, Pasuruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga – lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
- 2) Skripsi ini adalah benar – benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi (jiplakan) atas karya orang lain
- 3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, Saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Pasuruan,

07 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Lilik Nur Hayati

ABSTRAK

Lilik Nur Hayati : 201686290007. Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Malang Pandaan Pasuruan. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan. Dosen Pembimbing : Abdillah Mundir, SE. MM

Kata Kunci : Layanan *Mobile Banking* , Kepuasan Nasabah

Dalam perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap terjadinya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa lelah mengikis sumber pendapatan seseorang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Pasuruan.

Pendekatan kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang berusaha menggambarkan atau memberikan penjelasan tentang suatu masalah yang dapat digeneralisasikan hasilnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta serta hubungan antara variabel yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan pasuruan. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan F_{hitung} sebesar 1,303 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan dari hasil uji t menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,061 > 0,962$.

ABSTRACT

Lilik Nur Hayati : 201686290007. Analysis of the Influence of Mobile Banking Services on Customer Satisfaction in BRI Syari'ah Pandaan Branch of Pasuruan Regency. Skripsi. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Yudharta University Of Pasuruan. Supervisor: Abdillah Mundir, SE. MM

Keywords: Mobile Banking Services, Customer Satisfaction

In the current banking sector, it has been enlivened by the ease of mobile transaction facilities, this has happened along with the demands for the ease and simplicity of procedures which are more increasing. Society is more demanding practicality and began to be reluctant to carry out a procedure that not only spends a lot of time but tirelessly erodes someone's source of income.

The purpose of this study was to determine the effect of Mobile Banking services on customer satisfaction at BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Pasuruan.

Quantitative approach is defined as research that seeks to describe or provide an explanation of a problem that can be generalized results. In this study the authors used a quantitative research method with a descriptive problem formulation approach, because of the variables to be examined in their relationship and the aim to present a structured, factual, picture of the facts and the relationship between the variables studied.

The results showed that the Mobile Banking service had a positive effect on customer satisfaction at BRI Sharia Bank Malang KCP Malang Pandaan Pasuruan. From the results of the F test show that the perception of speed (X1), perception of security (X2), perception of data accuracy (X3), perception of trust (X4) jointly influence the customer satisfaction, where Fcount calculation is 1,303 with a significance level of 0,000. While the results of the t test show that the perception of speed (X1), perception of security (X2), perception of data accuracy (X3), perception of trust (X4) jointly affect customer satisfaction, where the calculation of tcount > t table ie 2,061 > 0.962

نبذة مختصرة

ليليك نور حياتي، ٢٠١٦٨٦٢٩٠٠٠٧، تحليل تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على رضا العملاء في فرع بنك راكيات إندونيسيا سياري بانداان من باسوروان ريجنسي. مقال. برنامج دراسة الاقتصاد الشرعي ، كلية الدين الإسلامي ، جامعة يودهارتا باسوروان. المشرف: عبد الله مندير ، بكالوريوس اقتصاد ، ماجستير في الوسائط المتعددة.

الكلمات الرئيسية: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ، رضا العملاء

في القطاع المصرفي الحالي ، تم تنشيطه من خلال تسهيلات معاملات الهاتف المحمول ، وقد حدث هذا جنباً إلى جنب مع المطالب الخاصة بسهولة وبساطة الإجراءات التي تتزايد بشكل متزايد. يطالب المجتمع بشكل متزايد بالتطبيق العملي ويبدأ في التردد في تنفيذ إجراء لا يستهلك الكثير من الوقت فحسب ، بل يؤدي أيضاً إلى تآكل مصدر دخل الشخص بلا كلل.

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء في البنوك الشرعية في مكتب فرع بنك راكيات إندونيسيا سياري مالانج بانداان باسوروان في إندونيسيا.

وأظهرت النتائج أن الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول كان لها تأثير إيجابي على رضا العملاء في البنوك الشرعية في مكتب فرع بنك راكيات إندونيسيا سياري مالانج بانداان باسوروان في إندونيسيا ، (X2) ، وإدراك الأمان (X1) تبين أن إدراك السرعة F في باسوروان بانداان. من نتائج اختبار يؤثران بشكل مشترك على رضا العملاء ، حيث يكون (X4) ، وإدراك الثقة (X3) وإدراك دقة البيانات (X1) أن إدراك السرعة t هو 1303 مع مستوى أهمية 0.0000. بينما تظهر نتائج اختبار F حساب يؤثران بشكل مشترك على (X4) وإدراك الثقة (X3) وإدراك دقة البيانات (X2) وإدراك الأمان الجدول $0.962 < t \text{ count} < 2.061$ ، حيث حساب.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN¹

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan karya ilmiah ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal 22 Januari 1988 No: 159/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	Ṭ
ب	B	ظ	Ẓ
ت	T	ع	‘
ث	Th	غ	G
ج	J	ف	F
ح	Ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sh	ء	‘
ص	Ṣ	ي	Y
ض	Ḍ		

¹ Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Transliterasi Arab Latin; Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 159 Tahun 1987 Nomor 0543b/U/1987*, (Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003), 4-14.

II. Konsonan Rangkap Tunggal karena *Syaddah* ditulis Rangkap

Tulisan Arab	Tulisan Latin
متعدّدة	<i>muta'addidah</i>
عدّة	<i>'iddah</i>

III. *Ta` Marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

Tulisan Arab	Tulisan Latin
حكمة	<i>Hikmah</i>
جزية	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

Tulisan Arab	Tulisan Latin
زكاة الفطر	<i>zakatul-fitri</i>

IV. Vokal Pendek

----َ----	Fathah	Ditulis	A
----ِ----	Kasrah	Ditulis	I
----ُ----	Damah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif جاهلية	aa <i>jaahiliyah</i>
Fathah + ya` mati تنسى	aa <i>tansaa</i>
Kasrah + ya` mati كريم	ii <i>kariim</i>
Damah + wawu mati فروض	uu <i>furuud</i>

VI. Vokal Rangkap

Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + ya` mati بينكم	Ai <i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati قول	Au <i>Qaul</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

Tulisan Arab	Tulisan Latin
أنتم	<i>a`antum</i>
اعدت	<i>u`iddat</i>
لئن شكرتم	<i>la`in syakartum</i>

VIII. Kata sandang *alif lam*

- a. Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-

Tulisan Arab	Tulisan Latin
القرآن	<i>al-Qur`an</i>

القياس	<i>al-Qiyas</i>
--------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis al-

Tulisan Arab	Tulisan Latin
السماء	<i>al-Sama`</i>
الشمس	<i>al-Syams</i>

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

Tulisan Arab	Tulisan Latin
ذوى الفروض	<i>dzawil al-furuud</i>
اهل السنة	<i>ahl al-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh...

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji bagi Allah yang maha mengetahui dan maha melihat hamba-hambanya, maha suci Allah yang menciptakan bintang-bintang dan langit yang di jadikan penerang dan bulan yang bercahaya dan segala puji bagi Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan kenikmatan yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan”**, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah di Universitas Yudharta Pasuruan.

Tidak lupa pula sholawat serta salam tetap kami haturkan kepada junjungan terbaik baginda Rasulullah Muhammad SAW selaku tauladan terbaik hingga akhir zaman, yang telah mendobrak kebatilan, membela yang benar, yang telah menuntun kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang. Semoga Allah melimpahkan rahmat kepada beliau serta kepada keluarha, sahabat, tani’in dan orang-orang yang selalu mengikuti sunnahnya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa kelancaran menyelesaikan skripsi yang penulis capai bukanlah semata-mata karena kemampuan sendiri tetapi karena karunia Ilahi dan bimbingan dari berbagai pihak yang bersifat moral, material maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan inipenulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Romo KH. Sholeh bahrudin selaku guru besar kami, yang telah memberikan kami inspirasi, semoga beliau tetap dalam keadaan sehat wal-afiat yang selalu membimbing kami kepada kebaikan.
2. Rektor Universitas Yudharta Pasuruan Bapak Dr. H. Kho;id Murtadlo, S.E, M.E. beserta seluruh staff Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan atas pelayanan dan binaan selama ini.
3. Bapak Ahmad Ma’ruf, S. Pd.I., M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang senantiasa memberikan dukungan.

4. Bapak Sukamto, S.Ag., MEI selaku Kaprodi Ekonomi Syari'ah yang telah senantiasa membimbing, memotivasi serta arahan selama proses belajar di Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Abdillah Mundir, SE, MM. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu dan membimbing dengan kesabaran serta keikhlasan dalam belajar dan yang telah mengalirkan ilmu dan pengetahuan, pengalaman, wacana dan wawasannya, sebagai pedoman dan bekal bagi penulis.
7. Kepada kedua orang tua kami tercinta yang telah memberikan dukungan serta do'a restu, kepercayaan, dan cinta kasihnya yang tiada henti diberikan kepada penulis, dan senantiasa memberikan motivasi yang luar biasa sepanjang hari kepada penulis dalam menimba ilmu dan pencerahan, penguatan yang sangat berarti bagi penulis.
8. Dan semua pihak yang tiada mungkin dapat kami sebutkan satu persatu dengan segala kerendahan hati, kami hanya bisa berdo'a semoga senantiasa berada dalam lindungan kebesaran dan mendapat ridho dari Allah SWT.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pembaca demi sempurnanya tugas skripsi ini. Semoga pengalaman selama di bangku perkuliahan kami ini menjadi gambaran serta pengalaman bagi penulis dan sebagai motivasi untuk belajar menjadi yang lebih baik lagi di masa mendatang. Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatuh

DAFTAR ISI

COVER DEPAN.....	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	xi
ABSTRAK	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Istilah	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Bank	Error! Bookmark not defined.
2. Teori pelayanan <i>Mobile Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Teori Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Konseptual dan Operasional	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

F. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Singkat Bank BRI Syari'ah	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3. Letak Geografis	Error! Bookmark not defined.
B. Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
D. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X1.1

Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X1.2

Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X1.3

Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X1.4

Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X2.1

Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X2.2

Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X2.3

Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X2.4

Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X3.1

Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X3.2

Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X3.3

Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X3.4

Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X4.1

Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X4.2

Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X4.3

Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Responden pada Layanan Mobile Banking X4.4

Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden pada Kepuasan Nasabah Y1

Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden pada Kepuasan Nasabah Y2

Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden pada Kepuasan Nasabah Y3

Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Responden pada Kepuasan Nasabah Y4

Tabel 4.23 Analisis Validitas dan Reliabilitas Layanan Mobile Banking

Tabel 4.24 Analisis Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 4.27 Hasil Uji Linieritas

Gambar 4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.29 Uji Ketepatan Model (Uji F)

Tabel 4.30 Uji Hipotesis

Tabel 4.31 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi