

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Juli 2023



Peny Desty Riyana

NIM: 181420075

ABSTRAK

Nama: Peny Desty Riyana, NIM: 181420075, Judul Skripsi: Pengaruh *E-trust*, *E-service Quality*, Dan *E-satisfaction* Terhadap *E-loyalty* Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Syariah Di Kota Tangerang.

E-loyalty menjadi tantangan besar yang dialami perbankan, para pelaku usaha di sektor perbankan akan terus berinovasi agar dapat berkompetisi dengan para kompetitornya. *E-loyalty* sangat dibutuhkan oleh perbankan karena tanpa adanya *e-loyalty* bank akan sulit tumbuh dan berkembang dengan baik. Membangun *e-loyalty* nasabah merupakan strategi bank syariah dalam menghadapi pesaing dan menghubungkannya dengan nasabah. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kegunaan dari jasa yang dikehendaki dan diharapkan nasabah yang mampu mewujudkan kepuasan bagi nasabah. Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1). Apakah *e-trust* berpengaruh secara parsial terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di kota Tangerang?, 2). Apakah *e-service quality* berpengaruh secara parsial terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di kota Tangerang, 3). Apakah *e-satisfaction* berpengaruh secara parsial terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di kota Tangerang?, 4). Apakah *e-trust*, *e-service quality*, dan *e-satisfaction* berpengaruh secara simultan terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di Kota Tangerang?.

Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi dengan menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* (SRS) dengan jumlah 100 responden. Metode asumsi klasik yang digunakan diantaranya uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas serta menggunakan uji statistik diantaranya persamaan regresi, uji koefisien determinasi, dan uji t (parsial) dan uji f (simultan) yang dihitung menggunakan SPSS 26. Penelitian ini menggunakan data primer, diperoleh dari nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di kota Tangerang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-trust* secara parsial berpengaruh terhadap *e-loyalty*, *e-service quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *e-loyalty*, *e-satisfaction* secara parsial berpengaruh terhadap *e-loyalty*. *E-trust*, *e-service quality*, dan *e-satisfaction* berpengaruh secara simultan terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *Mobile Banking* syariah di kota Tangerang.

Kata kunci: *E-trust*, *E-service Quality*, *E-satisfaction*, *E-loyalty*

ABSTRACT

Name: Peny Desty Riyana, NIM: 181420075, Thesis Title: Effects of E-trust, E-service Quality, and E-satisfaction on E-loyalty of Customers of Sharia Mobile Banking Users in Tangerang City.

E-loyalty is a big challenge for banks, business actors in the banking sector will continue to innovate in order to be able to compete with their competitors. E-loyalty is needed by banks because without e-loyalty, it will be difficult for banks to grow and develop properly. Building customer loyalty is an Islamic bank strategy in dealing with competitors and connecting them with customers. Customer loyalty is determined by the usefulness of the service desired and expected by the customer which is able to create satisfaction for the customer. The formulation of the research problem is: 1). Does e-trust have a partial effect on e-loyalty for customers who use sharia Mobile Banking in the city of Tangerang?, 2). Does e-service quality have a partial effect on e-loyalty for customers who use sharia Mobile Banking in the city of Tangerang, 3). Does e-satisfaction have a partial effect on the e-loyalty of customers who use sharia Mobile Banking in the city of Tangerang?, 4). Do e-trust, e-service quality, and e-satisfaction simultaneously affect the e-loyalty of customers who use sharia Mobile Banking in Tangerang City?

This study uses multiple linear regression method which is displayed in the form of regression equations using quantitative methods. Sampling using Simple Random Sampling (SRS) with a total of 100 respondents. The classical assumption method used includes normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test and uses statistical tests including regression equations, coefficient of determination test, and t test (partial) and f test (simultaneous) which are calculated using SPSS 26. This study uses primary data, obtained from customers who use sharia Mobile Banking in the city of Tangerang.

The results showed that e-trust partially affects e-loyalty, e-service quality partially does not affect e-loyalty, e-satisfaction partially affects e-loyalty. E-trust, e-service quality, and e-satisfaction have a simultaneous effect on the e-loyalty of customers who use sharia Mobile Banking in the city of Tangerang.

Keywords: E-trust, E-service Quality, E-satisfaction, E-loyalty



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Andamui Kelurahan Curug Kota Serang
Provinsi Banten 42111 Telp. (0254)-2000323

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. Peny Desty Riyana
NIM. 181420075

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Peny Desty Riyana, NIM. 181420075 dengan judul Skripsi **“Pengaruh E-trust, E-service Quality, Dan E-satisfaction Terhadap E-loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking Syariah Di Kota Tangerang”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan. Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Juni 2023

Pembimbing I

Dr. Suryani, M. Si.

NIP. 197912222008012012

Pembimbing II

Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSETUJUAN

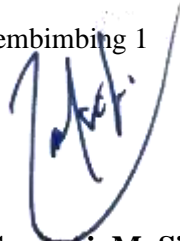
**PENGARUH E-TRUST, E-SERVICE QUALITY,
DAN E-SATISFACTION TERHADAP E-LOYALTY NASABAH
PENGUNA *MOBILE BANKING* SYARIAH
DI KOTA TANGERANG**

Oleh:

Peny Desty Riyana
NIM: 181420075

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Suryani, M. Si.
NIP. 197912222008012012

Pembimbing II



Surahman, M. E.
NIP. 198109112015031003

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 1985111720119032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Peny Desty Riyana, NIM: 181420075 dengan judul Skripsi “**Pengaruh E-trust, E-service Quality, Dan E-satisfaction Terhadap E-loyalty Nasabah Pengguna *Mobile Banking Syariah Di Kota Tangerang***” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 Juli 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 10 Juli 2023

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004



Nurmaita Hamsyah, M.Si.
NIDN. 2005057904

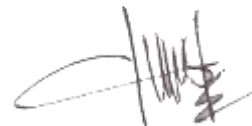
Anggota,

Penguji 1

Penguji II



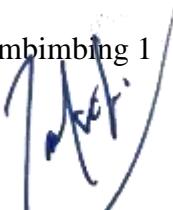
Dr. Zaini Ibrahim, M. Si.
NIP. 197801132006041002



Siti Marfu'ah, M. PI.
NIP. 198808102019032013

Pembimbing 1

Pembimbing II



Dr. Suryani, M. Si.
NIP. 197912222008012012



Surahman, M.E.
NIP. 198109112015031003

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, Tuhan seluruh alam atas segala ridho dan nikmat-Nya, sehingga penulis bisa mendapatkan pengalaman hidup yang luar biasa. Alhamdulillah dengan izin Allah SWT , penulis bisa menyelesaikan skripsi yang menjadi tugas akhir untuk jenjang sarjana ini dengan baik melalui bimbingan dosen disertai doa dan dukungan dari keluarga tercinta.

Skripsi ini secara khusus penulis persembahkan kepada orang tua tercinta, yakni ayahanda Marjan Marjuki dan Ibunda Satimah yang tak pernah lelah memberi semangat, kasih sayang serta doa sehingga penulis dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bakti penulis kepada mereka.

Terima kasih atas segala arahan, dukungan, dan do'a yang tidak pernah terhenti. Karya kecil ini dipersembahkan untuk menjadi bukti perjuangan dan pengorbanan ayah dan ibu dalam mendidik dan mengantarkan anak perempuan satu-satunya ini hingga menggapai gelar sarjana.

Semoga segala ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama ini mampu memberikan manfaat bagi nusa, bangsa, agama, dan orang-orang sekitar agar dapat menjadi kebanggaan keluarga.

MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ
عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

*Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah
kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah
menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya
Allah mengetahui apa yang kamu perbuat
(QS. An Nahl:91)*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Peny Desty Riyana merupakan anak ke-4 dari 4 bersaudara dari orang tua yang bernama Marjan Marjuki dan ibu Satimah. Penulis yang lahir di Tangerang pada tanggal 26 Februari 1998. Bertempat tinggal di Desa kp. Besar RT.014 RW.07 Kec. Teluknaga Kab. Tangerang - Banten

Penulis menempuh pendidikan yaitu SD Negeri Kp. Besar 1, SMP N1 Teluk-naga, selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan SMA di Pondok Modern Daarul Hikmah-Pekayon Kec. Sukadiri Kab. Tangerang, kemudian penulis melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dengan mengambil Studi Strata Satu (S1) dengan Prodi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur senantiasa selalu terucap kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia hingga akhir zaman. Berkat kemudahan yang Allah SWT berikan serta dengan usaha dan do'a orang tua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh *E-trust*, *E-service quality*, *E-satisfaction* Terhadap *E-loyalty* Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Syariah Di Kota Tangerang**”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati serta ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M. Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dalam mengembangkan diri di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis,

4. Ibu Dr. Suryani, M. Si., sebagai pembimbing I dan Bapak Surahman, M.E., sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses perkuliahan.
6. Teristimewa untuk ayahanda Marjan Marjuki dan Ibunda Satimah yang selalu tulus memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan serta memberikan semangat kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu dalam menyelesaikan studi.
7. Teristimewa untuk Abi dan Umi yang selalu tulus memberikan doa dan mengajarkan ilmu selama belajar di pondok pesantren.
8. Teruntuk ketiga kakak ku tersayang Sulasdi Sahlan, Ahmad Sutadi, dan Susyandi Rifa'i yang selalu membantu serta mendukung.
9. Teman-teman seperjuanganku Prodi Perbankan Syariah terkhusus kelas B angkatan 2018, teman-teman KUKERTA kelompok 26, teman-teman Ponpes Riyadhul Awamil, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerja sama dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang akan mengembangkan lebih jauh mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Serang, 10 Juli 2023

Penulis,

Peny Desty Riyana

NIM: 181420075

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>E-loyalty</i>	11
a. Pengertian <i>E-loyalty</i>	11
b. Perbedaan Dimensi Loyalty Dan <i>E-loyalty</i>	12
2. <i>E-trust</i>	13
a. Pengertian <i>E-trust</i>	13
b. Perbedaan Dimensi <i>Trust</i> Dan <i>E-trust</i>	14

3.	<i>E-service Quality</i>	15
a.	Pengertian <i>E-service Quality</i>	15
b.	Perbedaan Dimensi <i>Service Quality</i> Dan <i>E-service Quality</i>	16
4.	<i>E-satisfaction</i>	17
a.	Pengertian <i>E-satisfaction</i>	17
b.	Perbedaan Dimensi <i>Satisfaction</i> Dan <i>E-satisfaction</i>	19
B.	Penelitian Terdahulu.....	20
C.	Hubungan Antar Variabel	24
1.	Pengaruh <i>e-trust</i> terhadap <i>e-loyalty</i>	24
2.	Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-loyalty</i>	24
3.	Pengaruh <i>e-satisfaction</i> terhadap <i>e-loyalty</i>	25
D.	Kerangka Pemikiran	26
E.	Hipotesis	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
A.	Ruang Lingkup Penelitian	29
B.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
C.	Populasi dan Sampel	31
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
F.	Teknik Analisis Data	37
1.	Uji Kualitas Data.....	37
a.	Uji Validitas.....	37
b.	Uji Reliabilitas.....	38
2.	Uji Asumsi Klasik	38
a.	Uji Normalitas	38
b.	Uji Multikolinearitas.....	39

c. Uji Autokorelasi	40
d. Uji Heterokedastisitas.....	40
3. Uji Hipotesis.....	41
a. Uji T (Parsial).....	41
b. Uji F (Simultan).....	42
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
5. Uji Koefisien Korelasi (R)	43
6. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	43
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Profil Perbankan Syariah di Indonesia	44
B. Statistik Deskriptif.....	46
1. Statistik Deskriptif Responden.....	46
2. Statistik Deskriptif Data Penelitian	50
C. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Hasil Uji Kualitas Data	72
a. Hasil Uji Validitas	72
2. Hasil Uji Reliabilitas	75
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
a. Hasil Uji Normalitas.....	76
4. Uji Multikolinearitas	78
5. Uji Heterokedastisitas	78
6. Hasil Uji Hipotesis	80
a. Uji T (Parsial).....	80
b. Uji F.....	82
c. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	82
7. Uji Koefisien Korelasi (R)	84

8. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	85
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
1. Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap <i>E-loyalty</i> Nasabah	86
2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-loyalty</i> Nasabah	86
3. Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-loyalty</i> Nasabah.....	88
4. Pengaruh <i>E-trust</i> , <i>E-service Quality</i> , dan <i>E-satisfaction</i> terhadap <i>E-loyalty</i> Nasabah.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian Menggunakan Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 4. 1 Bank Umum Syariah.....	45
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. 3 Usia Responden	47
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Tingkat Pendidikan Responden	48
Tabel 4. 6 Jenis Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah yang Digunakan Responden.....	49
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	50
Tabel 4. 8 Layanan <i>Mobile Banking</i> Sepenuhnya Mampu Memberikan Pelayanan Online Secara Efektif Dan Nyaman	51
Tabel 4. 9 <i>Mobile Banking</i> Akan Bertanggung Jawab Atas Kesalahan Yang Terjadi Dalam Transaksi.....	52
Tabel 4. 10 <i>Mobile Banking</i> Memiliki Keterampilan Dalam Memberikan Pelayanan	52
Tabel 4. 11 <i>Mobile Banking</i> Memiliki Kemampuan Untuk Memenuhi Kebutuhan Dan Harapan Nasabah	53
Tabel 4. 12 <i>Mobile Banking</i> Dapat Menjaga Data Nasabah Maupun Pribadi	53
Tabel 4. 13 <i>Mobile Banking</i> Memberikan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan	54
Tabel 4. 14 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dapat Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	54
Tabel 4. 15 Pengguna <i>Mobile Banking</i> Sangat Antusias Dalam Menggunakan Aplikasi	55

Tabel 4. 16 Keluhan Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i> Ditanggapi Dengan Cepat	55
Tabel 4. 17 <i>Mobile Banking</i> Memiliki Informasi Yang Lengkap Bagi Penggunaanya (Seperti Promo, Saham, Kurs, Lokasi Atm Dan Lokasi Unit Kerja)	56
Tabel 4. 18 <i>Mobile Banking</i> Memiliki Tingkat Kemudahan Akses Untuk Kebutuhan Nasabah 24 Nonstop Tanpa Gangguan	56
Tabel 4. 19 Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Mampu Memberikan Transaksi yang Sama Pada Pelayanan Offline.....	57
Tabel 4. 20 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Memberikan Fitur yang Mudah Dipahami.....	57
Tabel 4. 21 <i>Mobile Banking</i> Menyediakan Layanan Transaksi yang Lengkap Untuk Nasabahnya	58
Tabel 4. 22 <i>Mobile Banking</i> Memberikan Informasi Secara Lengkap Bagi Penggunaanya	58
Tabel 4. 23 Adanya <i>Mobile Banking</i> Tidak Perlu Mengantri Untuk Melakukan Transaksi	59
Tabel 4. 24 <i>Mobile Banking</i> Melindungi Informasi Dan Transaksi Pribadi.	59
Tabel 4. 25 Layanan <i>Mobile Banking</i> Sepenuhnya Dapat Menjaga Dari Kejahatan <i>Cybercrime</i>	60
Tabel 4. 26 Layanan <i>Mobile Banking</i> Memberikan Konfirmasi Layanan Atas Keberhasilan Atau Kegagalan Dalam Menjalankan Transaksi..	60
Tabel 4. 27 Layanan <i>Mobile Banking</i> Memberikan Fasilitas Log In Fingerprint Dengan Respon Cepat Dan Akurat.....	61
Tabel 4. 28 Bank Menawarkan Ganti Rugi Jika Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Tidak Sesuai Dan Sebagainya.....	61
Tabel 4. 29 <i>Mobile Banking</i> Memberikan Customer Service Secara <i>Online</i>	62

Tabel 4. 30 Nasabah Dapat Menghubungi Layanan Kontak Apabila Terjadi Permasalahan Yang Berkaitan Dengan Transaksi Layanan Mobile Banking.....	62
Tabel 4. 31 Penanganan Keluhan Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i> Tidak Dibeda-Bedakan Oleh Petugas Pelayanan	63
Tabel 4. 32 Kepuasan Layanan Dalam Menggunakan Waktu Untuk Bertransaksi Dengan Mobile Banking	63
Tabel 4. 33 Kepuasan Layanan <i>Mobile Banking</i> Memberikan Kenyamanan Bagi Para Penggunanya	64
Tabel 4. 34 Kepuasan Layanan Terhadap Kinerja Mobile Banking.....	64
Tabel 4. 35 Kepuasan Layanan Karena Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Sesuai Dengan Apa yang Diharapkan.....	65
Tabel 4. 36 Kepuasan Layanan Dengan Fitur yang Tersedia Dalam Mobile Banking	65
Tabel 4. 37 Kesenangan Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Dibandingkan Dengan Aplikasi Lainnya	66
Tabel 4. 38 Kepuasan Layanan <i>Mobile Banking</i> Karena Dapat Melindungi Dan Memelihara Data-Data Pribadi Serta Transaksi Nasabah ..	66
Tabel 4. 39 Kepuasan Layanan Dengan Adanya Keamanan Dalam Layanan Mobile Banking.....	67
Tabel 4. 40 Kepuasan Layanan <i>Mobile Banking</i> Dengan Memberikan Umpan Balik Untuk Setiap Proses Transaksi Nasabah	67
Tabel 4. 41 Kepuasan Layanan Dengan Pengalaman Menyenangkan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	68
Tabel 4. 42 Bersedia Melakukan Transaksi Kembali Menggunakan Mobile Banking	68
Tabel 4. 43 Bersedia Menerima Risiko Ketika Melakukan Transaksi Dengan Mobile Banking.....	69

Tabel 4. 44 Bersedia Untuk Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Secara Terus-Menerus.....	69
Tabel 4. 45 Bersedia Untuk Mengenalkan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Baik Sekarang Maupun Dimasa Depan.....	70
Tabel 4. 46 Berkomitmen Untuk Terus Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Secara Konsisten.....	70
Tabel 4. 47 Nasabah Lebih Sering Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Untuk Melakukan Pembayaran Dan Pembelian	71
Tabel 4. 48 Nasabah Bersedia Merekomendasikan Layanan <i>Mobile Banking</i> Kepada Orang Lain	71
Tabel 4. 49 Nasabah Lebih Sering Melakukan Transaksi Karena Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	72
Tabel 4. 50 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4. 51 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4. 52 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4. 53 Outlier Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4. 54 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4. 55 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	79
Tabel 4. 56 Hasil Uji Autokorelasi	79
Tabel 4. 57 Hasil Uji t.....	80
Tabel 4. 58 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4. 59 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4. 60 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)	84
Tabel 4. 61 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	85