

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Julvanaji
NIM : 202640001
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul, **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN M-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON** ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

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

Serang, 22 April 2024

Penulis



MUHAMAD JULVANAJI
202640001

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN *M-BANKING* PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON**

Nama : Muhamad Julvanaji

NIM : 202640001

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tanggal Ujian : 07 Juni 2024

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah.

Serang, 14 Juni 2024

Direktur,



Prof. Dr. H. Ilzamudin Ma'mur, MA
NIP. 19610829 199003 1002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN
M-BANKING PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP CILEGON**

Nama : Muhamad Julvanaji

NIM : 202640001

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : **Dr. Anis Fauzi, M.Si.**
NIP. 19671028 199802 1 001

Pengji I : **Dr. H. Efi Syarifudin, M.M**
NIP. 19780314 200501 1 005

Penguji II : **H. Sayehu, S.Ag., M.Kom**
NIP. 19710825 200901 1 005

Pembimbing I : **Dr. Wazin, M.Si.**
NIP. 19630225 199003 1 005

Pembimbing II : **Dr. Itang, M.Ag.**
NIP. 19710804 199803 1 003

Sekretaris : **Dr. Nurul Ma'rifah, M.Si.**
NIP. 198302277 200912 2 007



Diuji di Serang pada tanggal, 07 Juni 2024

Waktu : 13.30 - 15.00 WIB
Hasil/nilai :
Predikat :

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Di Serang

Assalamu'allaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan korelasi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN M-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON

Yang ditulis oleh:

Nama : Muhamad Julvanaji
NIM : 202640001
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarja UIN ,Sultan Maulana Hasanuddin' Banten. Untuk diajukan guna mengikuti ujian tesis magister dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E.)
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 22 April 2024

Pembimbing II

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si.

NIP. 19630225 199003 1 005



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 19710804 199803 1 003

ABSTRAK

Nama: Muhamad Julvanaji, NIM: 202640001, Judul Tesis: **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN M-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON**. Studi ini mengeksplorasi hubungan antara persepsi keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kebermanfaatan dalam konteks minat pengguna terhadap layanan *m-banking*. Penelitian ini memperhatikan bahwa keamanan tidak muncul sebagai variabel langsung dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, tetapi dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan kebermafaatan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah variabel keamanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*, 2) Apakah variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*, 3) Apakah variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*, 4) Apakah variabel kebermanfaatan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*, 5) Apakah variabel keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap minat menggunakan *m-banking*, 2) Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat menggunakan *m-banking*, 3) Menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah secara parsial terhadap minat menggunakan *m-banking*, 4) Menganalisis pengaruh kebermanfaatan secara parsial terhadap minat menggunakan *m-banking*, 5) Menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan secara simultan terhadap minat menggunakan *m-banking*.

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif, yang memungkinkan pengumpulan data yang dapat diukur secara numerik. Pendekatan ini memfasilitasi analisis statistik guna mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang sedang diteliti. Pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas dan uji autokorelasi), uji hipotesis (uji t parsial dan uji F simultan) dan uji koefisien determinasi

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa: 1) Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X1 (keamanan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking*, Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar (2.462 > 1.98525) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.016 < 0.05). 2) Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X2 (kemudahan penggunaan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking*, Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar (2.427 > 1.98525) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.017 < 0.05). 3) Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X3 (kepercayaan nasabah) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking*, Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar (7.519 > 1.98525) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05). 4) Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X4 (kebermanfaatan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking*, Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar (3.567 > 1.98525) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.001 < 0.05). 5) Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel X1 (keamanan), X2 (kemudahan penggunaan), X3 (kepercayaan nasabah), dan X4 (kebermanfaatan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y (minat menggunakan *m-banking*). Nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu (42.763 > 2.47) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu (0.000 < 0.05).

Kata Kunci: *Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, Kebermanfaatan, M-banking*

ABSTRACT

Name: Muhamad Julvanaji, **Student ID:** 202640001, **Thesis Title:** *nalysis of the impact of m-banking usage on Islamic banks in Indonesia: A case study of the Cilegon Branch Office. This study explores the relationship between perceptions of security, ease of use, customer trust, and utility in the context of user interest in m-banking services. The research acknowledges that security does not appear as a direct variable in the Technology Acceptance Model (TAM) but may influence perceptions of ease of use and utility.*

The research questions in this study are: 1) Does the security variable have a significant partial effect on customers' interest in using m-banking services? 2) Does the ease of use variable have a significant partial effect on customers' interest in using m-banking services? 3) Does the customer trust variable have a significant partial effect on customers' interest in using m-banking services? 4) Does the utility variable have a significant partial effect on customers' interest in using m-banking services? 5) Do security, ease of use, customer trust, and utility variables have a significant simultaneous effect on customers' interest in using m-banking services?

The objectives of this study are to: 1) Analyze the partial effect of security on the interest in using m-banking. 2) Analyze the partial effect of ease of use on the interest in using m-banking. 3) Analyze the partial effect of customer trust on the interest in using m-banking. 4) Analyze the partial effect of utility on the interest in using m-banking. 5) Analyze the simultaneous effect of security, ease of use, customer trust, and utility on the interest in using m-banking.

This research adopts a quantitative method, allowing for the collection of numerically measurable data. This approach facilitates statistical analysis to identify relationships between the variables under investigation. Data testing used in this study includes validity testing, reliability testing, classical assumption testing (normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and autocorrelation test), hypothesis testing (partial t-test and simultaneous F-test), and coefficient of determination testing.

The results of the data analysis show that: 1) The analysis shows that the security variable (X1) partially and significantly influences the interest in using m-banking. The calculated t-value is greater than the tabular t-value ($2.462 > 1.98525$), and the significance level is less than 0.05 ($0.016 < 0.05$). 2) The analysis indicates that the ease of use variable (X2) partially and significantly influences the interest in using m-banking. The calculated t-value is greater than the tabular t-value ($2.427 > 1.98525$), and the significance level is less than 0.05 ($0.017 < 0.05$). 3) The analysis reveals that the customer trust variable (X3) partially and significantly influences the interest in using m-banking. The calculated t-value is greater than the tabular t-value ($7.519 > 1.98525$), and the significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). 4) The analysis demonstrates that the utility variable (X4) partially and significantly influences the interest in using m-banking. The calculated t-value is greater than the tabular t-value ($3.567 > 1.98525$), and the significance level is less than 0.05 ($0.001 < 0.05$). 5) The analysis reveals that the security (X1), ease of use (X2), customer trust (X3), and utility (X4) variables simultaneously have a positive and significant influence on the interest in using m-banking. The calculated F-value is greater than the tabular F-value ($42.763 > 2.47$), and the significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: *Security, Ease of Use, Customer Trust, Utility, M-banking*

الملخص

الاسم: محمد جولفاناجي، الرقم الجامعي: ٢٠٢٦٤٠٠٠١، عنوان الرسالة: تحليل تأثير الأمان وسهولة الاستخدام وثقة العملاء والفائدة على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في فرع بنك الشريعة الإندونيسي في جيلكون. تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين تصور الأمان وسهولة الاستخدام وثقة العملاء والفائدة في سياق رغبة المستخدمين في خدمات البنك الإلكتروني. وتلاحظ الدراسة أن الأمان لا يظهر كمتغير مباشر في نموذج قبول التكنولوجيا، ولكن يمكن أن يؤثر على تصور سهولة الاستخدام والفائدة.

تتمحور مشكلة البحث في هذه الدراسة حول: (١) ما إذا كان لتصور الأمان تأثير معنوي جزئي على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٢) ما إذا كان لتصور سهولة الاستخدام تأثير معنوي جزئي على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٣) ما إذا كان لتصور ثقة العملاء تأثير معنوي جزئي على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٤) ما إذا كان لتصور الفائدة تأثير معنوي جزئي على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٥) ما إذا كانت لتصور الأمان وسهولة الاستخدام وثقة العملاء والفائدة تأثير معنوي مشترك على رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

هدفت هذه الدراسة إلى: (١) تحليل تأثير تصور الأمان جزئياً على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٢) تحليل تأثير تصور سهولة الاستخدام جزئياً على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٣) تحليل تأثير تصور ثقة العملاء جزئياً على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٤) تحليل تأثير تصور الفائدة جزئياً على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، (٥) تحليل تأثير تصور الأمان وسهولة الاستخدام وثقة العملاء والفائدة جزئياً مشتركاً على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

اعتمدت هذه الدراسة منهجاً كمياً، مما يسمح بجمع البيانات التي يمكن قياسها عددياً، ويُسهل التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين المتغيرات المدروسة. واستخدمت الدراسة اختبارات البيانات لاختبار الصحة والموثوقية والافتراضات الكلاسيكية (اختبار الانحدار الخطي واختبار توزيع الأخطاء واختبار التعددية واختبار التحليل المتعدد للبيانات واختبار الترابط الذاتي) واختبار الفرضيات (اختبار F متزامن واختبار معامل التحديد

نتائج تحليل بيانات البحث توضح ما يلي: (١) أظهرت نتائج تحليل البيانات أن المتغير X_1 (الأمان) يؤثر بشكل جزئي وإيجابي ومعنوي على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة t الحسابية أكبر من قيمة t الجدولية ($٢,٤٦٢ > ١,٩٨٥٢٥$ وكانت قيمة الدلالة أقل من $٠,٠٠٥ < ٠,٠١٦$) أظهرت نتائج تحليل البيانات أن المتغير X_2 (سهولة الاستخدام) يؤثر بشكل جزئي وإيجابي ومعنوي على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة t الحسابية أكبر من قيمة t الجدولية ($٢,٤٦٢ > ١,٩٨٥٢٥$ وكانت قيمة الدلالة أقل من $٠,٠٠٥ < ٠,٠١٦$) $٠,٣$. أظهرت نتائج تحليل البيانات أن المتغير X_3 (ثقة العملاء) يؤثر بشكل جزئي وإيجابي ومعنوي على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة t الحسابية أكبر من قيمة t الجدولية ($٧,٥١٩ > ١,٩٨٥٢٥$ وكانت قيمة الدلالة أقل من $٠,٠٠٥ < ٠,٠١٧$) $٠,٤$ أظهرت نتائج تحليل البيانات أن المتغير X_4 (الفائدة) يؤثر بشكل جزئي وإيجابي ومعنوي على رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة t الحسابية أكبر من قيمة t الجدولية ($٣,٥٦٧ > ١,٩٨٥٢٥$ وكانت قيمة الدلالة أقل من $٠,٠٠٥ < ٠,٠٠١$) أظهرت نتائج تحليل البيانات أن المتغيرات XI (الأمان) و $X2$ (سهولة الاستخدام) و $X3$ (ثقة العملاء) و $X4$ (الفائدة) تؤثر بشكل جزئي وإيجابي ومعنوي بشكل متزامن على المتغير Y (رغبة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية). حيث كانت قيمة F الحسابية أكبر من قيمة F الجدولية ($٤٢,٧٦٣ < ٢,٤٦$ وكانت قيمة الدلالة أقل من $٠,٠٠٥ < ٠,٠٠٠$)

كلمات البحث: الأمان، سهولة الاستخدام، ثقة العملاء، الفائدة، الخدمات المصرفية الإلكترونية

MOTTO

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ كُنْ عَالِمًا أَوْ مُتَعَلِّمًا أَوْ مُسْتَمِعًا أَوْ مُحِبًّا
وَلَا تَكُنْ خَامِسًا فَتَهْلِكَ (رواه البيهقي)

Artinya:

*“Jadilah engkau orang yang berilmu, atau orang yang menuntut ilmu,
atau orang yang mau mendengarkan ilmu, atau orang yang menyukai
ilmu, dan janganlah engkau menjadi orang yang kelima maka kamu akan
celaka”*

(HR. BAIHAQI)

PERSEMBAHAN

*Menggelar sajadah dihadapannya kehendak Mu
Sungguh, ikhtiar bukanlah untuk menentang irodah MU
Namun semata, agar tatap MU, Malaikat MU, Rosul MU
dan orang-orang yang beriman
Melihatnya sebagai bukti cinta dan harapan.*

*Robbi... Rasa haru membuncah dalam qolbu
Rasa syukur takhenti terucap atas semua nikmat MU
Penulis persembahkan Tesis ini untuk mu ayahanda M. Juhri dan
ibunda Mastirah tercinta, terimakasih atas do'a, nasihat dan didikan
mu.*

*Serta untuk kedua kakak dan kedua adik ku
Yang selalu memotivasi penulis untuk terus berkembang*

*Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan pahala yang berlipat
ganda sebagai imbalan atas jasa-jasa mereka selama ini, Amin Yaa*

Robbal 'Alamin

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan thesis ini dengan judul **ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN M-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar magister pada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari sebagai manusia dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun thesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari beberapa pihak, khususnya selaku dosen pembimbing thesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan Anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penyusunan thesis ini terutama kepada:

Tesis ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. H. Ilzamudin Makmur. Direktur Pasca Sarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Dr. H. Efi Syarifudin, MM Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Dr. Wazin, M.Si sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
5. Dr. Itang, M.Ag sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
6. Semua Dosen dan Staff Program Pascasarjana yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang tidak bisa dihitung berapa banyaknya berkah dan do'anya serta telah mengajar, mendidik, dan membantu kelancaran penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Keluarga yang senantiasa memberika doa-doa terbaik untuk kelancaran kuliah di Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
8. Mba Mastiyah, M.E yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan dorongan yang begitu berarti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-temanku, Kelas A Ekonomi Syariah terimakasih atas bantuan, dukungan, kekompakan dan sebagai tempat bertukar pikiran dalam menyelesaikan tesis ini, serta semua pihak yang telah membantu terselesaikan tesis ini baik langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu.persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa thesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta

masuk bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga thesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini.

Serang, 22 April 2024

MUHAMA JULVANAJI
202640001

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHANDIREKTUR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORITIS DAN	
PENGAJUAN HIPOTESIS	13
A. Deskripsi Teoritis	3
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	13
2. Model Penerimaan Teknologi (<i>TAM</i>)	27
3. <i>M-banking</i>	30
4. Minat Menggunakan <i>M-banking</i>	36

5. Keamanan <i>M-banking</i>	40
6. Kemudahan Penggunaan <i>M-banking</i>	45
7. Kepercayaan Nasabah	51
8. Kebermanfaatan <i>M-banking</i>	56
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	60
C. Kerangka Pemikiran	62
D. Hipotesa	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	72
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	72
1. Jenis Penelitian.....	72
2. Sumber Data.....	73
C. Pengumpulan Data dan Teknik Sampling.....	76
1. Pengumpulan Data	76
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Data.....	82
E. Teknik Analisis Data.....	84
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	93
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	93
1.Deskripsi Responden.....	94
2.Karakteristik Responden	94
B. Hasil Analisis Data	97
1.Hasil Uji Validitas.....	97
2.Hasil Uji Reliabilitas	109
3.Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	113
4.Hasil Uji Asumsi Klasik.....	114
a. Hasil Uji Normalitas	114
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
c. Hasil Uji Multikolinearitas.....	117

d. Hasil Uji Autokorelasi.....	118
5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	119
6. Hasil Uji t Parsial	120
7. Hasil Uji F Simultan.....	122
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	122
B. Analisis Hasil Penelitian	123
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	136
A. Kesimpulan	136
B. Implikasi.....	137
C. Saran	139
BIBLIOGRAFI	141
LAMPIRAN BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi BSI KCP Cilegon	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Probability Plot	114
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot.....	116

DAFTAR TABEL

No	Halaman
Tabel 2.1 Produk Bank Syariah Indonesia	21
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	63
Tabel 3.1 Skala Likert	74
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	82
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X1	
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X2	
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X3	
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X4	
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y	
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas X1	
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas X2	
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X3	
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas X4.....	
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Y	
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	
Tabel 4.15 Hasil Uji Glesjer	
Tabel 4.16 Hasil Uji Tolerance dan VIF	
Tabel 4.17 Hasil Uji Durbin Watson	
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	
Tabel 4.19 Hasil Uji t Parsial.....	
Tabel 4.20 Hasil Uji F Simultan.....	
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	