

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING DAN LAYANAN
LANGSUNG TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KC TANJUNG TABALONG**

SKRIPSI

**OLEH
TINI ASMAWATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M / 1447**

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING DAN LAYANAN
LANGSUNG TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KC TANJUNG TABALONG**

SKRIPSI

**Dajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana program studi perbankan syariah**

Oleh:

Tini Asmawati

220105020063

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2026 M/ 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tini Asmawati
NIM : 220105020063
Tempat/Tgl. Lahir : Tabalong, 08 Agustus 2004
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 3 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



METERA
TEMPEL
FC 17AMX428121129

Tini Asmawati



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B-204/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Tini Asmawati
NIM : 220105020063
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan Layanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 16 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 9 Juni 2026
Kepada Prodi Perbankan Syariah




Faqih El Wafa.S.H.I..M.S.I
NIP. 199005232018011002

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Layanan Mobile Banking dan Layanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc Tanjung Tabalong

Ditulis oleh : Tini Asmawati

Nim : 220105020063

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Academic : 2025/2026

Tempat Tanggal Lahir : Tabalong, 08 Agustus 2004

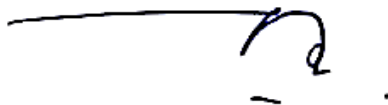
Alamat : Jl. Bukti Utama Desa Ribang 01 RT 04 RW 01 Kec. Muara Uya Kab. Tabalong

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 3 Juni 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.El.
NIP. 196401151993031002



Dini Dahliana, M.El.
NIP. 198503292018012001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Faqih El. Wafa S.H.I., M.S.I
NIP. 199005232018018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan Layanan Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Tanjung Tabalong”, ditulis oleh Tini Asmawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juni 2026

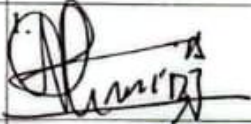
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin.
NIP. 199710312002121002

Tim Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	
1.	Dr. H. Nispan Rahmi, M.AG.		
2.	Dr. H. Rijalul Faqih, M.SI, M.EI.		
3.	Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I.		
4	M. Qamaruddin, M.E.		

ABSTRAK

Tini Asmawati (2026): *Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan Mobile Banking dan Layanan Langsung di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026.
Pembimbing: (I) Dr.H.Rijalul Faqih M.SI.,M.El., (II) Difi Dahliana M.El.,

Kata Kunci: *Mobile Banking, Layanan Langsung, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah.*

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah mentransformasi pelayanan melalui *mobile banking*, namun tetap mempertahankan kantor cabang fisik untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam. Penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari layanan *mobile banking* (X1) dan layanan langsung (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Tanjung Tabalong menggunakan sampel 100 responden.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (sig. 0,000 < 0,05), sedangkan layanan langsung ditemukan tidak berpengaruh signifikan (sig. 0,157 > 0,05). Meski demikian, pengujian secara simultan (Uji F) membuktikan bahwa kedua kanal layanan tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F_{hitung} = 46,762$; sig. 0,000). Terakhir, nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 49,1% mengindikasikan bahwa variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sementara 50,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal lain di luar model penelitian ini.

ABSTRACT

Tini Asmawati (220105020063): *Analysis of the Influence of User Satisfaction with Mobile Banking Services and Direct Services at Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong. Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026. Advisor: (I) Dr.H.Rijalul Faqih M.SI.,M.EI., (II) Difi Dahliana M.EI.,*

Keywords: *Mobile Banking, Direct Service, Customer Satisfaction, Islamic Bank.*

Advances in digital technology have driven Islamic banking institutions to transform their services through mobile banking, while still maintaining physical branch offices to meet the diverse needs of customers. This quantitative study, employing multiple linear regression analysis, aims to determine the partial and simultaneous effects of mobile banking services (X1) and in-person services (X2) on customer satisfaction (Y) at BSI's Tanjung Tabalong branch, using a sample of 100 respondents.

The results of the partial tests indicate that mobile banking services have a positive and significant effect on customer satisfaction (sig. 0.000 < 0.05), whereas in-person services were found to have no significant effect (sig. 0.157 > 0.05). However, the simultaneous test (F-test) demonstrated that these two service channels collectively have a significant effect on customer satisfaction ($F_{\text{calculated}} = 46.762$; sig. 0.000). Finally, the Coefficient of Determination (R^2) value of 49.1% indicates that the variation in customer satisfaction can be explained by these two independent variables, while the remaining 50.9% is influenced by other external factors outside the scope of this study.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan Mobile Banking dan Layanan Langsung di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Faqih El Wafa, S.H., M.S.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Dr.H.Rijalul Faqih M.SI.,M.EI., selaku Dosen Pembimbing I dan Difi Dahliana M.EI., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, koreksi, serta arahan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Tanjung Tabalong yang telah memberikan izin penelitian, bantuan akomodasi data, serta kerja sama yang sangat baik selama penulis melakukan riset lapangan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga besar, yang senantiasa memberikan doa tulus yang tiada terputus, dukungan moral maupun material, serta kasih sayang yang luar biasa hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Perbankan Syariah.

Banjarmasin, 25 Mei 2026

Penulis
Tini Asmawati

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1998 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	śā`	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el

م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en

II. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	Rabbanā
مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	Mutakabbir

III. Ta’marbutoh di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis h

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.
Contoh:

هِبَةٌ	Ditulis	<i>hibah</i>
--------	---------	--------------

- b. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

الْمَكْتَبَةُ الْجَامِعِيَّةُ	ditulis	al-maktabah al-jam
-------------------------------	---------	--------------------

IV. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	I
ـِ	Fathah	Ditulis	A
ـُ	Dammah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’mati يَاسِرٌ	Ditulis	Ā <i>yas ‘ā</i>
3	Kasrah + ya’mati كَارِيمٌ	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>

4	Dammah + wawu mati فُرُوضُ	Ditulis	Ū <i>furūd</i>
---	-------------------------------	---------	-------------------

VI. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati يَا	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قَوْلُ	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

VII. Vokal Pendek yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof (')

اَنْتُمْ	Ditulis	a' antum
اَعْدَتْ	Ditulis	u' iddat
لَنْ نُسْكَرَ نَمَ	Ditulis	la'insyakartum

VIII. Kata Sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَاسُ	Ditulis	al-Qiyās

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

اِسْـمُ	ditulis	as-s}ubh}u
اِسْمُ قَلْبِهِ اسْمٌ	ditulis	as-sa>hirah

IX. Penulisan Kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Żawi al-furūd atau Żawilfurūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah atau ahlussunnah

MOTTO

*“ Tidak kah kamu memperhatikan bagaimana Allah menciptakan tujuh langit
bertingkat-tingkat?”*

(QS. Nuh: 15)

**“SEGALA SESUATU YANG TELAH DI AWALI MAKA HARUS DI
AKHIRI”**

(Tini Asmawati)

*“Aku percaya pada diriku sendiri. Punggunku sakit untuk membiarkan sayap ku
tumbuh*

(BTS:Wings)

“Orang selalu mengkhawatirkan ketidakpastian masa depan karena mereka takut terhadapnya. Orang selalu mempermasalahkan masa lalu yang tak bisa diubah, Namun kenyataannya yang bisa kita kendalikan hanyalah masa kini. Aku hanya ingin berbagi cerita yang berfokus pada masa kini, karena masa lalu adalah masa lalu, masa depan adalah masa depan, dan masa kini adalah masa kini, kalau kita beri makna terlalu banyak, maka ketiganya akan menyiksamu. Cukup hiduplah di sini, saat ini, dan sebaik mungkin.”

(Min Yoongi at SUGA: Road to D-Day)

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur yang tiada tara ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan petunjuk-Nya hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW.

Dengan penuh rasa bangga, bahagia, dan rasa hormat yang mendalam, karya kecil yang menjadi bukti awal perjuangan ini saya persembahkan istimewa untuk:

1. Kedua Orang Tua Tercinta (Mamak dan Bapak): Alasan terbesar peneliti untuk terus melangkah. Terima kasih atas doa tulus di setiap sujud, kasih sayang tanpa batas, dan pengorbanan luar biasa yang takkan pernah bisa peneliti balas. Semoga Mamak dan Bapak sehat selalu, panjang umur, penuh berkah, dan bisa terus menyaksikan keberhasilan peneliti di masa depan. Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) ini seutuhnya milik kalian.
2. Kedua Adik Tersayang (Junaidi Ilmi dan Zulfianur Alqais): Pelipur lara dan penyemangat di rumah. Terima kasih atas dukungan, keceriaan, dan pengertian kalian selama peneliti menyelesaikan studi ini. Semoga karya ini menjadi motivasi bagi kalian untuk meraih mimpi yang lebih tinggi.
3. Dosen Pembimbing Tercinta (Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.El. dan Difi Dahliana, M.El.): Terima kasih banyak atas kesabaran, bimbingan, ilmu, dan waktu yang telah diluangkan untuk mengarahkan peneliti. Tanpa masukan berharga dari Bapak dan Ibu, skripsi ini tidak akan mencapai titik kesempurnaan.
4. Sahabat-Sahabat Terbaikku (Fikriatul Hasanah, Karina, dan Rini): Terima kasih atas ketulusan dan ikatan emosional yang luar biasa. Terima kasih telah hadir di setiap pasang surut kehidupan, menjadi pendengar yang baik, dan selalu memberi semangat. Jarak dan kesibukan kita tak pernah mengurangi hangatnyanya arti kehadiran kalian.
5. Seseorang Spesial yang Tak Sengaja Bertemu di KKN: Terima kasih untuk takdir manis yang mempertemukan kita di tempat pengabdian. Kehadiranmu yang tak terduga, cerita kecil yang kita bagikan, serta semangat yang kamu titipkan telah menjadi warna dan tambahan kekuatan yang berkesan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Diri Sendiri (Tini Asmawati): Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan tidak menyerah di saat keadaan terasa berat dan penuh tekanan. Terima kasih sudah berani melangkah, memeluk rasa cemas, berdamai dengan malam-malam kurang tidur, dan berjuang hingga lembar terakhir selesai. Kamu hebat, berharga, dan perjuanganmu hari ini adalah pondasi untuk senyummu di masa depan. *I am so proud of you.*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
MOTTO	xiv
PERSEMBAHAN	xv
DAFTAR ISI	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikasi Penelitian.....	10
BAB II TEORI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Konsumen.....	12
2. Expectancy Disconfirmation Theory (EDT).....	16
3. Kualitas Pelayanan (SERQUAL)	17
4. Layanan Bank Syariah	21
B. Kerangka Pikir	24
C. Penelitian Terdahulu.....	25
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
D. Teknik Pengambilan Sampel	32
E. Data dan Sumber Data.....	33
F. Variabel dan Indikator.....	33
G. Teknik Pengumpulan Data	34
H. Teknik Analisis Data	35

I. Tahapan Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil	46
B. Hasil analisis statistik	65
C. Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Layanan Mobile Banking.....	37
Tabel 3.2 Indikator Variabel Layanan Langsung (X2)	38
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	39
Tabel 3.4 Skala Likert	40
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Skor.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Mobile Banking.....	54
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Layanan Langsung	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan)	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fitur Aplikasi Mobile Banking	27
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	80