

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING*
PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH:
AHMAD RIZA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING*
PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:
Ahmad Riza
NIM. 1401160395**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Riza
NIM : 1401160395
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 17 Januari 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A green 6000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI WAJIB', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. The serial number '993AAEF9987227' is visible. The signature is written in black ink over the stamp.

Ahmad Riza

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh : Ahmad Riza
NIM : 1401160395
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 Januari 1996
Alamat : Jalan Pandai Besi, RT. 003 RW. 002 Desa Sei Pinang, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

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.

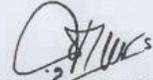
Banjarmasin, 28 Mei 2018

Pembimbing I,



H. Badrian, M. Ag.
NIP. 19730717 1997031 002

Pembimbing II,



Lutpi Sahat, SHI, MSI.
NIP. 19810921 2008011 008

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Ahmad Riza, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

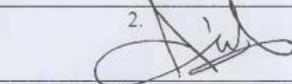
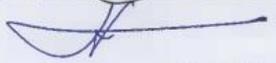
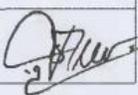
Hari : Senin

Tanggal : 21 Mei 2018

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 198803 1 003

Tim Penguji	
Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M. Ag. (Ketua)	1. 
2. Yulia Hafizah, SHI., MEI. (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, SE., MM. (Anggota)	3. 
4. Lutpi Sahal, SHI., MSI. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Ahmad Riza. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) H. Badrian, M. Ag. dan Pembimbing (II) Lutpi Sahal, SHI, MSI.

Kata Kunci: *e-Banking*, Kepuasan.

Penelitian ini dilatarbelakangi tentang perkembangan sistem teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin maju sehingga menyebabkan adanya tuntutan serta kebutuhan dari nasabah yang mendorong pihak perbankan terutama PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan 24 jam melalui layanan *e-Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin secara simultan dan parsial.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan mengambil sampel sebanyak 80 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, semua variabel *e-Banking*, yaitu: *visibility*, *trust*, *service*, *reliability*, *security*, *ease of use* dan *subjective norm* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Dilihat dari nilai F_{hitung} 37,104 di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,072 ($37,104 > 2,072$), nilai signifikansi F 0,000, nilai ini lebih kecil dari nilai α 0,05 ($0,000 < 0,05$). *Kedua*, variabel bebas yang paling berpengaruh secara parsial adalah variabel *subjective norm* (X_7), ini dapat dilihat dari nilai H_a sebesar 2,559 lebih besar dari nilai H_o yaitu sebesar 1,666 serta dilihat dari hasil terendah *significance* sebesar 0,013.

“MOTTO”

Berdoalah untuk apa yang kau semogakan

Berusahalah untuk apa yang kau perjuangkan

Bersyukurlah atas apa yang kau dapatkan

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Mulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah

memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan-Mu,

Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi-Mu ya Allah,

Alhamdulillah.. Alahamdulillahirobbil'amin..,

Sujud syukur kupersembahkan kepada-Mu ya Allah Yang Maha Agung atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda (Rahmadi) dan Ibunda (Khalidah) tercinta, yang tiada henti memberiku semangat, doa, dorongan, nasihat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan..,

Setulus hatimu Ibu, searif arahanmu Ayah..,

Izinmu hadirkan keridhoan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku, pelukmu berkahi hidupku, perjuangan serta tetesan doa malammu mudahkan urusanku, dan senyuman hangatmu merangkul diriku menuju hari depan yang cerah, hingga diriku selesai dalam studi sarjana.

Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhoan-Mu ya Allah, kupersembahkan karya tulis ini untuk yang teristimewa, Ayah dan Ibu... Mungkin tak dapat selalu terucap, namun hati ini selalu bicara, sungguh ku sayang kalian. Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas pengorbananmu. Maafkan anakmu Ayah., Ibu., masih saja ananda menyusahkanmu..

Dalam setiap langkah aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan, meski belum semua itu ku raih Insya Allah atas dukungan, doa dan restu semua mimpi itu kan tercapai dimasa yang penuh kehangatan nantinya. Untuk itu kupersembahkan terima kasih kepada kakakku (Arif Rahman) dan adik-adikku (Muhammad Mahdan, Muhammad Ridho dan si putri kecil Maria).

... i love you all...

"Hidup terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan

Tuhan dan orang lain.

Tak ada tempat untuk berbagi selain bersama sahabat-sahabat terbaik"

Terima kasih kuucapkan kepada teman sejawat saudara seperjuangan.

Tanpamu semua tak pernah berarti, tanpamu aku bukan siapa-siapa dan takkan jadi apa-apa. Buat sahabatku Achmad Harfin, Muhammad Akbar, Rahmawati, Anita, Nur Asiah Jamil dan seluruh teman-teman lokal A Perbankan Syariah angkatan 2014 serta teman-teman Sanggar Kereta yang selama 3 tahun ini telah menemani perjalananku menuju sarjana, terima kasih atas kebersamaan kalian semuanya.

Bukan pelangi namanya jika hanya ada warna merah

Bukan hari namanya jika hanya ada siang

Semua itu adalah warna hidup yang harus dijalani

Meski terasa berat,

Manisnya hidup akan terasa, apabila semua bisa dilalui dengan baik

Teruslah berusaha, belajar, dan berdoa untuk menggapainya

Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi, gagal bangkit lagi

Never Give Up..!

Sampai Allah swt. Berkata; “Waktunya Pulang...,”

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat

kupersembahkan kepada kalian semua..,

Terimakasih beribu terima kasih kuucapkan..,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el

م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	-	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati	-	Ditulis	<i>i - karim</i>

	كريم		
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	ū - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati - بينكم	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna e-Banking pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*”. Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat, serta orang-orang yang senantiasa selalu berpegang teguh kepada ajarannya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI yang telah berkenan menerima dan menyetujui pembuatan skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak H. Badrian, M. Ag. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Lutpi Sahal, SHI, MSI selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan dalam peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan pegawainya yang telah banyak membantu penulis ketika melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala ganda. *Amin ya Rabbal'alamin.*

Banjarmasin, 28 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDO	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Hipotesis	12
I. Sistematika Penulisan	14

BAB II TEORI TENTANG *E-BANKING* DAN KEPUASAN

A. Pengertian <i>e-Banking</i>	15
B. Fasilitas <i>e-Banking</i> Perbankan.....	16
1. ATM.....	16
2. <i>Internet Banking</i>	17
3. <i>Mobile Banking</i>	17
4. <i>Phone Banking</i>	18
5. <i>SMS Banking</i>	18
6. <i>SMS Notification</i>	19
C. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
D. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	23
E. Kepuasan Nasabah dalam Industri Perbankan.....	28
F. Konsep Kepuasan dalam Perspektif Islam	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Jenis Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran.....	37
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	38
H. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
I. Tahapan Penelitian.....	44

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data	45
B. Analisis Data.....	67

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Halaman
1.	Gambar : 1.1 Skema Pengaruh secara Parsial dan Simultan.....	11

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Halaman
1.	Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
2.	Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
3.	Tabel 4.2 Umur Responden.....	45
4.	Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	46
5.	Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	47
6.	Tabel 4.5 Hasil Pendapat Responden yang Mengetahui Tentang Fasilitas <i>e-Banking</i>	47
7.	Tabel 4.6 Fasilitas Layanan <i>e-Banking</i> yang Dimiliki Responden.....	48
8.	Tabel 4.7 Fasilitas Layanan <i>e-Banking</i> pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	49
9.	Tabel 4.8 Layanan <i>e-Banking</i> yang Sering Digunakan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	49
10.	Tabel 4.9 Responden Mengerti Prosedur atau Tata Cara Menggunakan Fasilitas Layanan <i>e-Banking</i>	50
11.	Tabel 4.10 Intensitas Penggunaan Fasilitas Layanan <i>e-Banking</i>	50
12.	Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai <i>e-Banking</i> Dapat dengan Mudah Melakukan Transaksi Tunai Maupun Nontunai di Mana Saja.....	50
13.	Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai <i>e-Banking</i> Lebih Hemat Waktu, Tenaga dan Juga Biaya.....	52
14.	Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Memilih Layanan <i>e-Banking</i> ini Karena Bank akan bertanggung jawab terhadap risiko yang dialami nasabah .53	
15.	Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Memilih Layanan Ini Karena Bank Menjamin Keamanan Data Nasabah	54
16.	Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Reputasi Bank Menjadi Salah Satu Pertimbangan dalam Menggunakan Layanan <i>e-Banking</i>	54

17.	Tabel 4.16 Jawaban responden mengenai merasa nyaman dengan adanya layanan <i>e-Banking</i>	55
18.	Tabel 4.17 Jawaban responden mengenai merasakan kecepatan transaksi dari layanan <i>e-Banking</i> dibandingkan datang langsung ke bank	56
19.	Tabel 4.18 Jawaban responden mengenai merasa puas dengan kualitas Layanan dari <i>e-Banking</i> yang diberikan pihak perbankan	57
20.	Tabel 4.19 Jawaban responden mengenai memilih layanan <i>e-Banking</i> ini karena pihak bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan <i>e-Banking</i>	57
21.	Tabel 4.20 Jawaban responden mengenai memilih layanan <i>e-Banking</i> karena fitur layanan ini sesuai dengan kebutuhan	58
22.	Tabel 4.21 Jawaban responden mengenai memilih layanan <i>e-Banking</i> ini karena memberikan kemudahan dan kecepatan akses data.....	59
23.	Tabel 4.22 Jawaban responden mengenai lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank	60
24.	Tabel 4.23 Jawaban responden mengenai merasa pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi sebagai pengguna layanan <i>e-Banking</i>	61
25.	Tabel 4.24 Jawaban responden mengenai merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan <i>e-Banking</i>	61
26.	Tabel 4.25 Jawaban responden mengenai <i>e-Banking</i> mudah untuk diakses serta digunakan.....	62
27.	Tabel 4.26 Jawaban responden mengenai tampilan <i>e-Banking</i> yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti	63
28.	Tabel 4.27 Jawaban responden mengenai menggunakan layanan <i>e-Banking</i> ini karena pengaruh dari orang lain.....	64
29.	Tabel 4.28 Jawaban responden mengenai menggunakan layanan <i>e-Banking</i> ini karena rekomendasi atau masukan dari pegawai PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	65

30.	Tabel 4.29 Jawaban responden mengenai merasa puas menggunakan layanan <i>e-Banking</i> karena memenuhi keinginan dan kebutuhan saya sebagai nasabah pengguna	66
31.	Tabel 4.30 Jawaban responden mengenai merasa puas dengan layanan <i>e-Banking</i> yang diberikan sehingga cenderung akan lebih sering menggunakan layanan <i>e-Banking</i>	66
32.	Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas.....	68
33.	Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas	69
34.	Tabel 4.33 Hasil Uji F (Simultan).....	69
35.	Tabel 4.34 Hasil Uji T (Parsial)	73
36.	Tabel 4.35 Perhitungan Hasil Uji T (Parsial).....	76
37.	Tabel 4.36 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
38.	Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	81