

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH, REPUTASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
*INTERNET BANKING* DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
BANJARMASIN**

Oleh  
**IKA AULIA**  
**1501160167**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
BANJARMASIN  
2020M/1441 H**

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH, REPUTASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
*INTERNET BANKING* DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**IKA AULIA**

**1501160167**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Aulia

NIM : 1501160167

Tempat/ Tgl.Lahir : Banjarmasin/ 20 Maret 1997

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 pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan dublikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Sept 2019

Yang membuat pernyataan,



Ika Aulia

1501160167

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin  
Ditulis oleh : Ika Aulia  
NIM : 1501160167  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2019/2020  
Tempat/ tanggal lahir : Banjarmasin, 20 Maret 1997  
Alamat : Jl. HKS Komplek Dasamaya II RT.19 Blok F No. 20 Banjarmasin

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, Sept 2019

Pembimbing I,

Drs. Nispan Rahmi, M. Ag.  
NIP.196705011994031005

Pembimbing II

Rohana Faridah, SE., MM.  
NIP. 197804272009012010

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



Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI  
NIP.197904102005011010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Ika Aulia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 April 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I

NIP. 19600609 198803 1 003

## Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Drs. Nispan Rahmi, M. Ag	
Rohana Faridah, SE., MM.	
Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI	
Elida Maharani, S.E.I., M.M.	

## ABSTRAK

**Ika Aulia.** 2020. *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing : (1) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. (II) Rohana Faridah, SE., MM.

**Kata Kunci :** Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan.

Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *Internet Banking* saat ini menjadi perhatian khusus sekaligus senjata utama bagi suatu bank untuk menyampaikan informasi dan persaingan antar bank. *Internet banking* juga memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan perbankan tanpa harus pergi ke bank atau ATM, disamping itu *internet banking* juga mempunyai resiko yang bisa merugikan nasabahnya dan juga pihak bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dengan rumusan masalah dilihat secara Parsial dan Simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah pengetahuan nasabah (X1), reputasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y), subyek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*.

Penelitian ini menghasilkan. Pertama: berdasarkan hasil analisis terhadap tiga variabel independen yang terdiri dari pengetahuan nasabah (X1), reputasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, ternyata yang berpengaruh secara parsial adalah variabel kualitas pelayanan (X3) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,800 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). Kedua: berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka semua variabel independen yang terdiri dari pengetahuan nasabah (X1), reputasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 21,448  $>$   $F_{tabel}$  sebesar 2,70 dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**MOTTO**

*KEBAHAGIAAN BUKAN MILIK ORANG YANG HEBAT DALAM SEGALA  
HAL, TETAPI MILIK ORANG YANG MAMPU MENEMUKAN HAL  
SEDERHANA DAN SELALU BERSYUKUR*



## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil'alamin.....

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

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya  
Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saat ini,  
terimakasih juga untuk doa yang tak berkesudahan kalian berikan kepada saya serta  
segala hal yang terbaik yang telah kalian lakukan untuk saya.

Apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan air mata untuk saya. Terimakasih untuk segala dukungan baik materi maupun moril.  
Terimakasih juga kepada teman-teman Lokal E Perbankan Syariah untuk memori yang kita rajut setiap harinya dan terutama kepada Apriyanti dan Khairunnisa yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih yang tak terhingga untuk para dosen-dosen yang telah membimbing saya dari awal saya menjadi mahasiswi dikampus ini sampai sekarang dan terimakasih juag kepada pembimbing I dan II yang dengan sabar dalam memberikan masukan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya sadar bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi pembacanya.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nilmat dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Selawat dan salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layak nya penulis syukuri, karena dengan kodrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

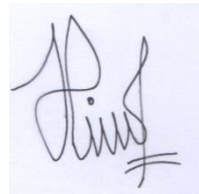
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kemudahan bagi kelancaran proses penggarapan desain operasional skripsi yang penulis ajukan.
3. Bapak Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Rohana Faridah, SE., MM. selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan

ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Pimpinan dan beserta karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Banjarmasin, April 2020

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ika Aulia', with a stylized flourish at the end.

Ika Aulia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Signifikansi Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian .....	10
H. Kajian Pustaka.....	11
I. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II PENGETAHUAN NASABAH, REPUTASI DAN KUALITAS</b>	
<b>PELAYANAN .....</b>	<b>15</b>
A. Pengetahuan Nasabah.....	15
1. Pengertian Pengetahuan Nasabah .....	15
2. Jenis Pengetahuan Nasabah.....	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	18
4. Pengertian Pengetahuan dalam Islam.....	19
B. Reputasi.....	20
1. Pengertian Reputasi.....	20
C. Kualitas Pelayanan .....	23

1. Pengertian Kualitas .....	23
2. Pengertian Pelayanan .....	23
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	26
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	29
D. Keputusan Nasabah .....	30
1. Pengambilan Keputusan .....	30
2. Proses Pembelian Lima Tahap .....	31
E. Bank Syariah .....	34
1. Definisi Bank Syariah .....	34
2. Asas, Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah .....	34
F. Internet Banking .....	36
1. Definisi Internet Banking .....	36
2. Fitur dan Menu Layanan Internet Banking .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN ..... 42**

A. Jenis dan Penelitian .....	42
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel .....	43
1. Populasi .....	43
2. Sampel .....	43
D. Data dan Sumber Data .....	45
1. Data .....	45
2. Sumber Data .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
1. Kuesioner .....	45
2. Interview .....	46
3. Dokumentasi .....	46
F. Skala Pengukuran .....	46
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	47
1. Klasifikasi Variabel .....	48
2. Definisi Operasional .....	48
H. Teknik Pengolahan Data .....	49
I. Teknik Analisis Data .....	50
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
2. Uji Asumsi Klasik .....	52
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4. Penguji Hipotesis .....	55
J. Tahap Penelitian .....	55

### **BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 58**

A. Data Penelitian .....	58
1. Karakteristik Responden .....	58

2. Analisis Deskripsi Variabel.....	61
B. Pengujian Hipotesis.....	86
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	86
2. Uji Asumsi Klasik .....	88
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
4. Uji Hipotesis.....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Simpulan .....	103
B. Saran-saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	

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

## 6. Vokal Rangkap

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



## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hlm.
a.	Jumlah Responden Pilihan 5 Alternatif .....	47
b.	Skala <i>Likert</i> diberi Skor.....	47
3.3	Instrumen Penelitian.....	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.4	Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan .....	60
4.5	Nasabah Mengetahui Fasilitas <i>Internet Banking</i> yang ada di Bank BNI Syariah.....	61
4.6	Nasabah Mengetahui Cara Menggunakan <i>Internet Banking</i> ....	62
4.7	<i>Internet Banking</i> Sangat Mudah Digunakan Dalam Bertransaksi Perbankan.....	63
4.8	<i>Internet Banking</i> Sangat Membantu Nasabah Melakukan Transaksi Perbankan.....	64
4.9	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Pengetahuan Nasabah.....	65
4.10	Menurut Nasabah <i>Internet Banking</i> Mempunyai Nama Baik Dikalangan Masyarakat .....	66
4.11	Nasabah Tidak Pernah Mendapatkan Informasi Buruk Tentang <i>Internet Banking</i> .....	67

4.12	Para Kerabat Nasabah Mengetahui Tentang <i>Internet Banking</i> .....	68
4.13	Nama <i>Internet Banking</i> di BNI Syariah Sangat Mudah Diingat .....	69
4.14	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Reputasi .....	70
4.15	Tampilan <i>Internet Banking</i> Didesain Secara Jelas, Menarik Dan Informatif .....	71
4.16	<i>Internet Banking</i> Memberikan Layanan Yang Cepat dan Akurat .....	72
4.17	Nasabah Tidak Perlu Mengantri Saat Melakukan Transaksi .....	73
4.18	<i>Internet Banking</i> Dapat Melakukan Transaksi Yang Nasabah Perlukan .....	74
4.19	Keluhan Terhadap <i>Internet Banking</i> Ditanggapi Dengan Cepat .....	75
4.20	<i>Internet Banking</i> Dapat Menjaga Kerahasiaan Bertransaksi Nasabah.....	76
4.21	Nasabah Merasa Aman Bertransaksi Dengan <i>Internet Banking</i> .....	77
4.22	<i>Internet Banking</i> Memenuhi Kebutuhan Yang Nasabah Perlukan .....	78
4.23	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap	

	Variabel Kualitas Pelayanan .....	79
4.24	<i>Internet Banking</i> Memenuhi Kebutuhan Yang Nasabah Perlukan .....	81
4.25	Nasabah Mempertimbangkan Terlebih Dahulu Sebelum Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	82
4.26	Menggunakan <i>Internet Banking</i> Merupakan Pilihan Terbaik .....	83
4.27	<i>Internet Banking</i> Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah.....	84
4.28	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah .....	84
4.29	Hasil Uji Validitas .....	86
4.30	Hasil Uji Reabilitas .....	87
4.31	Model <i>Summary</i> (Uji Autokorelasi) .....	89
4.32	<i>Coefficients</i> (Uji Multikolinearitas) .....	92
4.33	Model <i>Summary</i> (Analisis Regresi Linier Berganda).....	94
4.34	<i>Coefficients</i> (Analisis Regresi Linier Berganda).....	95
4.35	Regresi Simultan (Uji F).....	98
4.36	Regresi Parsial (Uji T).....	101

## DAFTAR GAMBAR

No	uraian	hlm.
1.1	Diagram Hubungan Antara Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	10
4.1	Histogram Dependent Variabel Keputusan Nasabah .....	89
4.2	Normal P-P Plot <i>Regression Standardized</i> Residual Dependen Variabel Keputusan Nasabah .....	89
4.3	Scatterplot Dependent Variabel Keputusan Nasabah .....	93