

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG)**

SKRIPSI

**OLEH
DEWI MULYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 M**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG TANJUNG)**

SKRIPSI

**OLEH
DEWI MULYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG TANJUNG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Dewi Mulyati

NIM: 180105020437

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Mulyati
NIM : 180105020437
Tempat/Tgl. Lahir : Juai/20 Agustus 2000
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, 5 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Dewi Mulyati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung)

Ditulis oleh : Dewi Mulyati

N I M : 180105020437

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Juai, 20 Agustus 2000

Alamat : Komp. Hambawang Permai No. 30 RT. 016 RW. 014 Kel. Paringin Kota Kec. Paringin Kab. Balangan

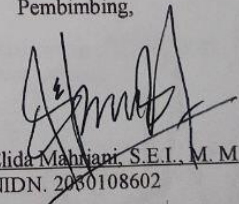
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 26 Mei 2023

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



Pembimbing,


Elida Mahyani, S.E.I., M.M
NIDN. 2060108602

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung)", ditulis oleh Dewi Mulyati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 3 Juli 2023

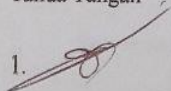
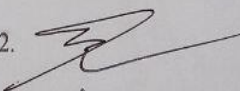
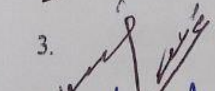

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

D. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Sukarni, M. Ag. (Ketua)	1. 
2. Dr. Radiansyah, S. Ag., M. Pd. I. (Anggota)	2. 
3. H. Abdul Gafur, Lc., M. A. (Anggota)	3. 
4. Elida Mahriani, S. E. I., M. M. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Dewi Mulyati, 2023. *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung).* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: Elida Mahriani, S. E. I., M.M.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan, Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

Perkembangan teknologi perbankan menghadirkan layanan berbasis teknologi yaitu layanan *mobile banking*. *Mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank/ATM, namun layanan *mobile banking* juga mempunyai risiko yang merugikan nasabahnya dan juga pihak bank.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung). Dengan rumusan masalah dilihat secara Parsial dan Simultan.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan tidak berpengaruh keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Adapun secara simultan bahwa pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

MOTTO

“Kalau tidak bisa memberi manfaat kepada orang lain maka setidaknya jangan membahayakan orang lain. Kalau tidak bisa membahagiakan orang lain maka setidaknya jangan membuat sedih orang lain. Dan kalau tidak bisa meringankan beban orang lain maka setidaknya jangan menyusahkan orang lain”

(Ust. H. Ilham Humaidi)

“Ibu mu... ibu mu... ibu mu... kemudian ayah mu”

(HR. Bukhari & Muslim)

“Aku tidak bisa tapi selama melibatkan Allah maka aku mampu. Dan aku tidak hebat tapi doa orang tua ku yang kuat”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas Rahmat serta Ridho Mu memberi kekuatan dan karunia sehingga saya dapat menyelesaikan salah satu cita-cita saya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Untuk pertama kalinya saya persembahkan dan selamat kepada diri saya sendiri. Terimakasih sudah mau terus berjalan meski perlahan. Terimakasih sudah mau berjuang bersama untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa, karya yang sederhana ini untuk kedua orang tua ku. Pintu syurgaku Ibunda Masturi. Terimakasih atas doa yang selalu kau panjatkan kepada Allah tanpa lelah dan bosan untuk ku. Terimakasih atas kasih sayang serta cinta tiada batas.

Ku persembahkan untuk lelaki hebat dan cinta pertamaku Ayahanda Warpan. Terimakasih atas cinta tulus yang selalu kau berikan walau tidak terungkapkan secara langsung tapi sungguh cinta mu begitu besar untuk ku. Terimakasih sudah menjadi penyemangat nomor satu, perjuangan tanpa batas, dukungan, didikkan dan nasehat mu sehingga bisa membawa ku dititik saat ini. Sekarang salah satu harapan dan doa mu terwujud. Puteri bungsu nan cantik mu sudah menyelesaikan pendidikan strata satu dengan baik.

Dan ku ucapkan terimakasih kepada ke-6 saudara ku tersayang. Terimakasih atas dukungan secara materi maupun dalam bentuk semangat. Terimakasih atas kasih sayang yang kalian berikan. Terkhusus kepada kakak-kakak yang sudah mendukung secara materi dan mental maupun dukungan doa. Semoga dengan segala kemurahan hati kalian menjadi berkah bagi kehidupan kakak-kakak dan keluarga. Semoga aku bisa membalas kebaikan hati kalian, doakan agar menjadi sebaik-baik wanita muslimah dan dapat mengamalkan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan.

Serta ucapan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dari awal perkuliahan hingga akhir selalu menemani suka maupun duka, tangis dan tawa menjalani segala drama dunia perkuliahan. Semoga pertemanan kita selalu terjalin meski terpisah jarak dan waktu. Semangat, selamat dan sukses untuk kita.

Aamiin ya robbal'amin...

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 1987 Nomor 158 dan Nomor 0543.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	hā'	ħa'	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	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	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
	كاملة	ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>ā</i>
	صلى	ditulis	<i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>ī</i>
	شديد	ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
	صدر	ditulis	<i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	<i>ai</i>
	رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
	و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-awtād</i>

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

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M. SI., dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Elida Mahriani, S. E. I., M.M., selaku Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 25 April 2023

Penulis,



Dewi Mulyati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	8
1. Bagi Instansi	8
2. Bagi Perguruan Tinggi	8
3. Bagi Peneliti	8
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Penelitian Terdahulu	12
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II PENGARUH, PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN	

DAN MOBILE BANKING	19
A. Pengaruh	19
B. Pengetahuan	19
1. Pengetahuan Produk	20
2. Pengetahuan Pembelian	20
3. Pengetahuan Pemakaian	20
C. Kepercayaan	21
D. Kemudahan	22
E. <i>Mobile Banking</i>	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Data dan Sumber Data	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder	31
3. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Kuesioner	31
2. Dokumentasi	31
F. Instrumen Pengumpulan Data	32
G. Skala Pengukuran	34
H. Variabel Penelitian	35
1. Variabel bebas (variabel <i>independent</i>)	35
2. Variabel terikat (variabel <i>dependent</i>)	35
I. Teknik Analisis Data	36
1. Uji Instrumen Penelitian	36
2. Uji Asumsi Klasik	37
3. Uji Regresi Linear Berganda	38
4. Uji Hipotesis	39
J. Tahapan Penelitian	40
1. Tahapan Pendahuluan	40
2. Tahapan Pengumpulan Data	42
3. Tahapan Pengolahan Data	42
4. Tahap Akhir	42
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
A. Gambaran Umum	41
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	41
2. Visi dan Misi BSI KC Tanjung	42
3. Struktur Pengurus Organisasi BSI KC Tanjung	43
B. Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisis Variabel Penelitian	44

3. Analisis Uji Instrumen	62
4. Uji Asumsi Klasik	65
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
6. Uji Hipotesis.....	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	73
1. Apakah Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?.....	73
2. Apakah Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?.....	77
BAB V PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran-saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
A. BUKU	83
B. JURNAL	84
C. SKRIPSI	86
D. INTERNET.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I Tabel Instrumen Penelitian.....	31
Tabel II Jawaban responden berupa pilihan 5 alternatif	34
Tabel III Karakteristik Responden.....	44
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel V Tanggapan responden tentang mengetahui fasilitas mobile banking yang ada di BSI Kantor Cabang Tanjung	45
Tabel VI Tanggapan responden tentang menu yang ada pada aplikasi BSI Mobile	45
Tabel VII Tanggapan responden tentang mengetahui fungsi dari layanan mobile banking.....	46
Tabel VIII Tanggapan responden tentang mengetahui cara mendaftar layanan mobile banking	46
Tabel IX Tanggapan responden tentang mengetahui cara menggunakan menu pembelian pada layanan BSI Mobile	47
Tabel X Tanggapan responden tentang terbiasa menggunakan BSI Mobile dalam bertransaksi tanpa kartu	47
Tabel XI Tanggapan responden tentang BSI Mobile membantu dalam melakukan transaksi perbankan.....	48
Tabel XII Tanggapan responden tentang BSI Mobile memberikan keuntungan	48
Tabel XIII Tanggapan responden tentang petugas memberikan penjelasan mengenai BSI Mobile sehingga percaya menggunakan BSI Mobile	49
Tabel XIV Tanggapan responden CS BSI KC Tanjung memberikan promosi, penawaran dan penjelasan mengenai fasilitas layanan BSI Mobile dengan baik dan jelas	49
Tabel XV Tanggapan responden tentang terdapat kontak call center untuk memudahkan nasabah jika ada masalah ketika menggunakan BSI Mobile.....	50
Tabel XVI Tanggapan responden tentang call center BSI Mobile di BSI KC	

Tanjung sangat membantu jika mengalami kendala ketika digunakan	50
Tabel XVII Tanggapan responden tentang terdapat menu informasi dalam aplikasi untuk memudahkan nasabah untuk mengetahui update mengenai transaksi perbankan.....	51
Tabel XVIII Tanggapan responden tentang layanan BSI Mobile sangat memudahkan dalam bertransaksi perbankan	51
Tabel XIX Tanggapan responden tentang layanan BSI Mobile di BSI KC Tanjung sangat mudah digunakan.....	52
Tabel XX Tanggapan responden tentang fasilitas pada BSI Mobile sangat mudah digunakan.....	52
Tabel XXI Tanggapan responden tentang BSI Mobile terdapat fasilitas pembayaran tagihan	53
Tabel XXII Tanggapan responden tentang BSI Mobile terdapat fasilitas layanan islami.....	53
Tabel XXIII Tanggapan responden tentang proses transaksi pembayaran tagihan BSI Mobile sangat cepat	54
Tabel XXIV Tanggapan responden tentang proses transfer uang sesama maupun ke bank lain sangat cepat dengan menggunakan BSI Mobile	54
Tabel XXV Tanggapan responden tentang terdapat kode keamanan dengan sensor sidik jari sehingga memudahkan saya untuk login dengan mudah..	55
Tabel XXVI Tanggapan responden tentang website BSI Mobile mudah diakses dimana saja dan kapan saja	55
Tabel XXVII Tanggapan responden tentang BSI Mobile terdapat website yang memudahkan nasabah untuk mencari informasi mengenai BSI	56
Tabel XXVIII Tanggapan responden tentang BSI Mobile sangat mudah digunakan.....	56
Tabel XXIX Tanggapan responden tentang menggunakan BSI Mobile caranya lebih mudah.....	57
Tabel XXX Tanggapan responden tentang mendaftar layanan BSI Mobile lebih	

mudah dipahami.....	57
Tabel XXXI Tanggapan responden tentang nasabah dapat melakukan transfer melalui layanan BSI Mobile diluar kota Tanjung.....	58
Tabel XXXII Tanggapan responden tentang biasa setiap bertransaksi menggunakan BSI Mobile sangat mahal	58
Tabel XXXIII Tanggapan responden tentang potongan setiap bulan biaya admin BSI Mobile sangat murah	59
Tabel XXXIV Tanggapan responden tentang pendaftaran layanan BSI Mobile sangat murah	59
Tabel XXXV Tanggapan responden tentang terdapat dua kali OTP/keamanan setiap login ketika ingin menggunakan layanan BSI Mobile	60
Tabel XXXVI Tanggapan responden tentang nasabah jarang mendengar kasus kebobolan rekening karena layanan BSI Mobile	60
Tabel XXXVII Tanggapan responden tentang BSI Mobile sangat bisa diandalkan	61
Tabel XXXVIII Tanggapan responden tentang nasabah sering menggunakan layanan BSI Mobile ketika ada keperluan transaksi mendesak	61
Tabel XXXIX Tanggapan responden tentang terdapat layanan transaksi terjadwal sehingga mengatur waktu lebih awal dalam transfer uang dengan tepat waktu.....	62
Tabel XL Hasil Uji Validitas	62
Tabel XLI Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel XLII Hasil Uji Normalitas	65
Tabel XLIII Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel XLIV Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel XLV Hasil Uji Analisis Linier Berganda	68
Tabel XLVI Hasil Uji Parsial	69
Tabel XLVII Hasil Uji Simultan	71
Tabel XLVIII Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar II Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	43