

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH, KEPERCAYAAN DAN  
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN  
BSI MOBILE DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)  
KANTOR CABANG BARABAI**



**Oleh**

**Muhammad Fauzul Azmi**

**202105020217**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

**BANJARMASIN**

**2022**

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH, KEPERCAYAAN DAN  
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN  
BSI MOBILE DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)  
KANTOR CABANG BARABAI**

**SKRIPSI**

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

**OLEH  
MUHAMMAD FAUZUL AZMI  
202105020217**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fauzul Azmi  
NIM : 202105020217  
Tempat/Tgl Lahir : Barabai/ 25 Juli 1998  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengambilalihan tulisan atau karya hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian 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, 25 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fauzul Azmi  
202105020217

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan layanan BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Barabai

Ditulis Oleh : Muhammad Fauzul Azmi

NIM : 202105020217

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan Tanggal Lahir : Barabai, 25 Juli 1998

Alamat : Jln. Sarigading Rt. 6 Bulau Dalam Barabai Hulu Sungai Tengah


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.

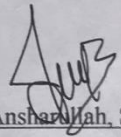
Banjarmasin, 25 Mei 2023

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

Menyetujui,

Pembimbing

  
Annisa Sayyid, M.Si.  
NIP. 198305262011012007

  
Ansharullah, S.Ag. M.Fil.i  
NIP. 19750609200003100

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Layanan BSI *Mobile* Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Barabai", ditulis oleh Muhammad Fauzul Azmi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Pada :

Hari :

Tanggal :

Dinyatakan LULUS dengan predikat:



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

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. DR. H. Sukarni, M.Ag (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I (Anggota)	2.
3. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I, M.S.I (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Muhammad Fauzul Azmi.** 2023. *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Layanan BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Barabai.* Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S. Ag, M. Fil. I

**Kata Kunci:** Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan, Kemudahan , Minat, Bank Syariah Indonesia, BSI *Mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah, kepercayaan dan kemudahan menggunakan BSI *mobile* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Barabai.

Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*. Sehingga didapatkan 100 orang responden dalam penelitian ini. Metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *Independent* dan *Dependent* adalah metode *Outer Model* dan *Inner Model* menggunakan *software SEM* dengan *SmartPLS versi 4*.

Berdasarkan hasil pada *Path Coefficient* diketahui bahwa variabel Pengetahuan (X1) berpengaruh terhadap Minat (Y), variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Minat (Y), sedangkan variabel Kemudahan (X3) tidak berpengaruh terhadap Minat (Y). Dan variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kemudahan (X3) Secara Simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat.

Berdasarkan hasil temuan maka diharapkan nasabah bank syariah Indonesia KC Barabai untuk lebih mengetahui lagi akan pengetahuan bertransaksi menggunakan BSI *mobile*, kepercayaan serta kemudahan dari sebuah produk di bank syariah indonesia. Kemudian bagi peneliti selanjutnya disarankan mengambil responden dari nasabah bank syariah lainnya dengan jumlah populasi yang beragam.

## **MOTTO**

*Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat*

*(Zig Ziglar)*

*Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.*

*(Imam Syafi'i)*

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan segala kekuatan dan anugerah yang tak terkira.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta sahabat dan kerabat beliau.

Kupersembahkan dengan segenap cinta, doa dan kerinduan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk:

Orang tercinta Mama dan Abah yang selalu mendoakan memberi semangat dan kasih sayang yang tulus,

Terima kasih atas setiap tetes keringat yang Mama dan Abah korbankan dalam setiap langkahku,

semoga karya ini menjadi kado terindah untuk membalas semua pengorbanan kalian terkhusus untuk Abah yang sudah tenang disurga Allah kutitip bejuta kerinduan yang tidak bisa digambarkan,

semoga Abah bangga melihat anaknya yang bodoh ini mampu menyelesaikan karya sederhana ini.

Untuk Kakak dan adikku tersayang yang selalu memberikan support dukungan untuk semangat dan senantiasa berjuang.

Untuk teman-temanku yang senantiasa siap sedia membantu dalam penulisan ini.

Dosen pembimbing, Bapak Ansharullah, S. Ag, M. Fil, i. terimakasih yang tak terhingga atas bimbingan dan arahan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi, semoga kebaikan Bapak yang tak terhingga dibalas oleh Allah SWT.



## 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 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	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>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'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-jami&gt;lah</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	yant}iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>a&gt;</i>
	كاملة	ditulis	<i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a&gt;</i>
	صلى	ditulis	<i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>i&gt;</i>
	شديد	ditulis	<i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>u&gt;</i>
	صدر	ditulis	<i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	ai
	رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	وفرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</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'a&gt;n</i>
--------	---------	----------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْتَبِعُهُمْ  
بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang mana telah memberi rahmat berkat dan bimbingan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Shalawat dan salam tidak lupa dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang menderang bercahayakan iman, Islam dan ikhsan.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan orang-orang baik. Sehingga dalam kesempatan kali ini, penulis sangat mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I, selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan oleh penulis.
4. Bapak Ansharullah, S. Ag, M. Fil,i selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah membikan ilmu, pengarahan, bimbingan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

7. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, membalas kebaikan oleh pihak-pihak yang terkait.

Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dari ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Penulis

(Muhammad Fauzul Azmi)

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB_INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</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 .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penulisan.....	8
D. Manfaat Penulisan.....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	9
F. Definisi Operasional.....	12
G. Kerangka Berpikir.....	13
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II BANK SYARIAH, PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN MINAT .....</b>	<b>16</b>
A. Perbankan Syariah.....	16
B. Pengetahuan .....	24

C. Kepercayaan.....	31
D. Kemudahan Penggunaan.....	35
E. <i>E-banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Minat Transaksi Secara <i>Online</i> .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	52
D. Populasi dan Sampel .....	52
E. Data dan Sumber Data .....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Variabel Penelitian .....	54
H. Skala Pengukuran.....	56
I. Instrumen Penelitian.....	57
J. Metode Analisis Data.....	59
K. Pengujian Hipotesis.....	62
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>64</b>
A. Penyajian Data .....	64
B. Analisis Data .....	111
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skala Pengukuran .....	57
Tabel 1. 2 Instrumen Penelitian.....	57
Tabel 2. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	67
Tabel 2. 2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	67
Tabel 2. 3 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	68
Tabel 2. 4 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir .....	69
Tabel 2. 5 Tanggapan responden tentang mencari tahu produk BSI mobile yang disediakan.....	70
Tabel 2. 6 Tanggapan responden tentang mereview beberapa produk.....	71
Tabel 2. 7 Tanggapan responden tentang menganalisis produk .....	71
Tabel 2. 8 Tanggapan responden tentang memudahkan dalam bertransaksi .....	72
Tabel 2. 9 Tanggapan responden tentang mencari tahu nilai dari sebuah produk.....	73
Tabel 2. 10 Tanggapan responden tentang memudahkan dalam menjalankan aktifitas transaksi sehari-hari.....	74
Tabel 2. 11 Tanggapan responden tentang penggunaan BSI mobile karena pengaruh trend saat ini .....	74
Tabel 2. 12 Tanggapan responden tentang pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan BSI mobile .....	75
Tabel 2. 13 Tanggapan responden tentang BSI mobile terpercaya .....	76
Tabel 2. 14 Tanggapan responden tentang fasilitas BSI mobile sesuai dengan yang diharapkan konsumen .....	77
Tabel 2. 15 Tanggapan responden tentang melindungi data pribadi nasabah .....	77
Tabel 2. 16 Tanggapan responden tentang sistem keamanan yang baik.....	78

<b>Tabel 2. 17</b>	<b>Tanggapan responden tentang fasilitas sesuai dengan kebutuhan</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 2. 18</b>	<b>Tanggapan responden tentang sistem keamanan yang handal .</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 2. 19</b>	<b>Tanggapan responden tentang keakuratan proses dan data terjamin.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 2. 20</b>	<b>Tanggapan responden tentang kompensasi kepada nasabah sesuai kerugian atas kesepakatan bersama .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 2. 21</b>	<b>Tanggapan responden tentang merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 2. 22</b>	<b>Tanggapan responden tentang melindungi informasi personal nasabah pengguna BSI mobile .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 2. 23</b>	<b>Tanggapan responden tentang BSI mobile itu mudah tidak perlu banyak usaha untuk memahaminya .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 2. 24</b>	<b>Tanggapan responden kemudahan untuk menjalankan dan mengoperasikan BSI mobile .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 2. 25</b>	<b>Tanggapan responden tentang layanan BSI mobile jelas dan mudah dipahami .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 2. 26</b>	<b>Tanggapan responden tentang tidak membutuhkan waktu lama dengan penggunaan BSI mobile .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 2. 27</b>	<b>Tanggapan responden tentang layanan BSI mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan kapanpun .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 2. 28</b>	<b>Tanggapan responden tentang fitur yang lengkap dan jelas .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 2. 29</b>	<b>Tanggapan responden tentang mengelola rekening tabungan dengan mudah .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 2. 30</b>	<b>Tanggapan responden tentang membantu memudahkan menyelesaikan segala transaksi pembayaran .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 2. 31</b>	<b>Tanggapan responden tentang menggunakan BSI mobile dapat menghemat waktu nasabah.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 2. 32</b>	<b>Tanggapan responden tentang mendapatkan jaringan di setiap lokasi .....</b>	<b>91</b>

<b>Tabel 2. 33</b>	<b>Tanggapan responden tentang minat menggunakan jasa BSI mobile karena mempunyai rasa ingin tahu.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 2. 34</b>	<b>Tanggapan responden tentang menggunakan BSI mobile untuk memenuhikebutuhan produktif dan konsumtif dalam kehidupan sehari-hari .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 2. 35</b>	<b>Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile untuk memperoleh status sosial .....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 2. 36</b>	<b>Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile karena saran keluarga atau teman dekat .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 2. 37</b>	<b>Tanggapan responden tentang minat menggunakan jasa selama bertransaksi sangat memuaskan .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 2. 38</b>	<b>Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile karena fitur yang ditawarkan berstandar baik dan memuaskan .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 2. 39</b>	<b>Tanggapan responden tentang lingkungan sekitar sangat mendukung penggunaan BSI mobile .....</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 2. 40</b>	<b>Tanggapan responden tentang menyarankan nasabah lain untuk menggunakan BSI mobile .....</b>	<b>98</b>
<b>Tabel 2. 41</b>	<b>Composite Reliability dan Average Variance Extracted .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 2. 42</b>	<b>Outer Loadings .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 2. 43</b>	<b>Nilai Discriminant Validity (Cross Loading).....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 2. 44</b>	<b>Cronbach's Alpha &amp; Composite Reliability .....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 2. 45</b>	<b>R-square .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabel 2. 46</b>	<b>Hasil Path Coefficient .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>13</b>
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Cabang	66
<b>Gambar 2. 2 Model Struktural .....</b>	<b>106</b>