

**PENGARUH KUALITAS SMS NOTIFIKASI, MOBILE BANKING, DAN  
INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC SUDIRMAN 3 BALIKPAPAN  
SELATAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NURUL KHIQMAH HERU**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M / 1445 H**

**PENGARUH KUALITAS SMS NOTIFIKASI, MOBILE BANKING, DAN  
INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC SUDIRMAN 3 BALIKPAPAN  
SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**OLEH  
NURUL KHIQMAH HERU  
202105020210**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Khiqmah Heru  
NIM : 202105020210  
Tempat/Tgl. Lahir : Balikpapan, 04 Februari 2001  
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 pengambil alihan 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, 03 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Nurul Khiqmah Heru  
202105020210

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, Mobile Banking, dan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

Ditulis oleh : Nurul Khirqmah Heru

N I M : 202105020210

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Balikpapan, 04 Februari 2001

Alamat : Jl. Dua RT.19 NO.15 Gg. Akabri Kelurahan Gn. Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kabupaten Balikpapan Kota

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, 5 Oktober 2023

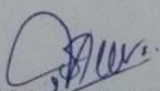
Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan  
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Antasari Banjarmasin



Amrissa Sayyid, S.H.I., M.Si.  
NIP 198305262011012007

Pembimbing

  
Lutpi Sahat, S.H.I., M.S.I.  
NIP 198109212008011008

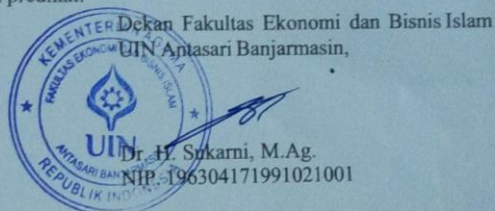
## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan”, ditulis Nurul Khiqmah Heru, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat:



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag (Ketua/Anggota 1)	1.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I (Anggota 2)	2.
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M (Anggota 3)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M (Anggota 4/Sekretaris)	4.

## ABSTRAK

**Nurul Khiqmah Heru.** 2023. *Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, Mobile Banking, dan Internet banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I

**Kata Kunci:** SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Kehadiran dan pesatnya teknologi informasi ini memberi kemudahan pada kegiatan perbankan. Dengan perkembangan tersebut, bank di Indonesia mulai mengenal SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Dengan adanya layanan tersebut nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun, menjadi lebih terjaga kerahasiannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Berganda dengan jumlah responden sebanyak 98 nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu, Variabel SMS Notifikasi (X1) terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Balikpapan (Y) dengan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $1.351 > 1.66055$ ) dengan nilai sig t sebesar ( $0.178 < 0,05$ ), hal ini menunjukkan Variabel SMS Notifikasi berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BSI *Mobile Bank* Syariah Indonesia KC Sudirman Balikpapan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $0.935 > 1.66055$ ) dengan nilai sig t sebesar ( $0.352 < 0,05$ ), hal ini menunjukkan Variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Sudirman ditunjukkan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $7.626 > 1.66055$ ) dengan nilai sig t ( $0.000 < 0,05$ ), hal ini menunjukkan Variabel *Internet Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## **MOTTO**

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Sekiranya merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

- Windah Basudara

## **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, do'a dan kerinduan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk:

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

Terima kasih untuk Kakak-Kakakku, terutama mba Herni, mas Moko, mas Yogi yang sudah support dari awal mendaftar sampai sekarang selalu membantu di dalam perkuliahanku,

Semoga karya ini menjadi kado terindah untuk membalas semua pengorbanan kalian semua.

Untuk Abang-Abangku tersayang, yang selalu memberikan support dukungan untuk semangat dan senantiasa berjuang,

Untuk teman-temanku yang senantiasa menyempatkan waktu dan siap sedia membantu dalam penulisan ini, terutama Novi Hidayah, Bagus Pamungkas, Helni, dan lainnya,

Untuk Dosen pembimbing, Bapak Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.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 1998 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	tsa'	s	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	kho'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	dzal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ro	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	shod	s	es (dengan titik)

			dibawah)
ض	dod	d	de (dengan titik dibawah)

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

مَنَّكَ	ditulis	<i>Mutakabir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudus</i>

## III. Ta'marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'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 sebagainya, 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-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

اَ	Kasrah	ditulis	a
اِ	fathah	ditulis	i
اُ	dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرا	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yan tiqu

#### V. Vokal panjang

1	Fathah + alif كاملة	ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	Fathah + ya mati صلى	ditulis	<i>ā sallā</i>
3	Kasrah + ya mati شديد	ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	Dammah + waw mati صدر	ditulis	<i>ū</i> <i>sudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati ونرعون ذي الؤتاد	ditulis	au <i>wa fir' auna zi al- autad</i>

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

أَنْتُمْ أَتَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

*a. Bila diikuti huruf Qamariyyah*

القران	ditulis	al-Qur'an
الكتاب	ditulis	al- kitab

*b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan*

الصبح	ditulis	rru al- walidaini
الساهرة	ditulis	asy - syamsu

**IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisnya

بر الوالدين	Ditulis	Birru al-walidaini
إذا الشمس	ditulis	Iza asy-syamsu

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ, أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ, وَالصَّلَاةُ  
وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ, أَمَّا بَعْدُ.

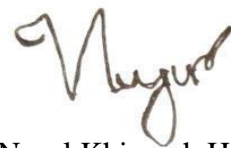
Segala puji hanyalah bagi Allah SWT., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan”, 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 terimakasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I, selaku Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada 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. 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 kita semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 7 Oktober 2023



(Nurul Khiqmah Heru)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR 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>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	7
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penulisan.....	8
D. Manfaat Penulisan.....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	13
F. Definisi Operasional .....	14
G. Kerangka Berpikir.....	16
H. Hipotesis Penelitian .....	17
I. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II Kepuasan Nasabah, SMS Notifikasi, Mobile Banking, Internet Banking.....</b>	<b>19</b>
A. Kepuasan Nasabah.....	19
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2. Pengertian Kepuasan Nasabah Menurut Islam.....	20
3. Konsep Kepuasan Nasabah.....	21
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	22
5. Strategi Kepuasan Nasabah.....	23
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	24
7. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	24
8. Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
B. SMS Notifikasi.....	26
1. Pengertian SMS Notifikasi ( <i>SMS Banking</i> ).....	28
2. Keuntungan SMS Notifikasi.....	28
3. Syarat SMS Notifikasi ( <i>SMS Banking</i> ).....	29
4. Cara Daftar SMS Notifikasi ( <i>SMS Banking</i> ).....	30
5. Biaya Notifikasi <i>SMS Banking</i> pada Bank Syariah	
6. Indonesia (BSI).....	31
C. <i>Mobile Banking</i> .....	31

	1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	32
	2. Strategi Keamanan <i>Mobile Banking</i> .....	38
	3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap <i>M-Banking</i> .....	32
	4. Cara Kerja <i>Mobile Banking</i> .....	34
	5. Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	35
	6. Kekurangan Layanan <i>M-Banking</i> .....	36
	7. Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	37
	8. <i>Resiko Layanan Mobile Banking</i> .....	38
	D. <i>Internet Banking</i> .....	38
	1. Jenis Layanan <i>Internet Banking</i> .....	39
	2. Kelebihan <i>Internet Banking</i> .....	40
	3. Kekurangan <i>Internet Banking</i> .....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
	B. Lokasi Penelitian.....	43
	C. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
	1. Subjek.....	43
	2. Objek.....	43
	D. Populasi dan Sampel.....	43
	1. Populasi.....	43
	2. Sampel.....	44
	E. Data dan Sumber Data.....	45
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
	1. Kuisisioner.....	46
	2. Dokumentasi.....	46
	3. Pustaka.....	46
	G. Variabel Penelitian (X).....	47
	1. Variabel Independen (X).....	47
	2. Variabel Dependen (Y).....	48
	H. Skala Pengukuran.....	50
	I. Instrumen Penelitian.....	54
	J. Metode Analisis Data.....	55
	1. Uji Kualitas Data.....	56
	2. Uji Regresi Berganda.....	57
	3. Uji Asumsi Klasik.....	58
	4. Uji Hipotesis.....	59
	K. Tahap Penelitian.....	59
	1. Tahap Pendahuluan.....	61
	2. Tahap Penyusunan Data.....	61
	3. Tahap Pengolahan Data.....	62
	4. Tahap Laporan Akhir.....	63
<b>BAB IV</b>	<b>LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>64</b>
	A. Penyajian Data.....	64
	1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	67
	2. Deskripsi Data Responden.....	71



	3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	86
	4. Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	94
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
	A. Simpulan.....	95
	B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

No	Halaman
Tabel 3.1. Variabel Penelitian .....	48
Tabel 3.2. Skala Likert.....	50
Tabel 3.3. Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Kecamatan.....	74
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.4. Profil responden berdasarkan pekerjaan.....	75
Tabel 4.5. Tanggapan Responden untuk Cek Saldo Rekening.....	75
Tabel 4.6. Tanggapan responden mengenai Kecepatan Pelayanan dalam Bertransaksi.....	76
Tabel 4.7. Tanggapan responden menggunakan Produk karena Semua Data Dirahasiakan oleh Pihak Bank.....	77
Tabel 4.8. Tanggapan responden sangat mudah menggunakan produk dalam menghemat waktu.....	78
Tabel 4.9. Tanggapan responden Jaringan Keamanan Produk yang sangat Privasi.....	78
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Merasa Puas karena Fitur Produk Sangat Jelas dan Mudah Dipahami.....	79
Tabel 4.11. Tanggapan responden dengan Informasi dari Produk Relevan dan Bermanfaat.....	80
Tabel 4.12. Tanggapan responden dengan Informasi yang dihasilkan Akurat dan Bebas dari Kesalahan.....	80
Tabel 4.13. Tanggapan responden mengenai Informasi yang Dihasilkan Tepat Waktu.....	81
Tabel 4.14. Tanggapan responden merasa puas karena informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.....	82

Tabel 4.15. Tanggapan responden merasa puas dengan kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan.....	82
Tabel 4.16. Tanggapan Responden untuk Mengakses Teknologi Sangat Nyaman dan Mudah.....	83
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai Sistem memiliki fungsi yang spesifik dan mudah dipahami.....	83
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Layanan yang Diberikan Sistem Sudah Dipahami Sesuai dengan Standar.....	84
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai Layanan yang Ditawarkan Sesuai dengan Apa yang Ditawarkan Penyedia <i>Software</i> .....	84
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai sistem Sudah Sesuai dengan apa yang Responden Inginkan.....	85
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai Mengakses atau Mengirim Data dengan Sistem Dikatakan Aman.....	86
Tabel 4.22. Tanggapan responden Mengenai Sistem Memberikan Layanan Bantuan dan Beberapa Masukan.....	86
Tabel 4.23. Tanggapan Responden mengenai BSI Memberikan Perhatian Individual kepada Semua Nasabah.....	87
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Merasa Puas karena Layanan BSI.....	87
Tabel 4.25. Tanggapan Responden Merasa Puas oleh Kinerja Sistem dan Jaringan BSI.....	88
Tabel 4.26. Tanggapan Responden Merasa Puas dengan Keamanan Layanan <i>M-Banking</i> .....	89
Tabel 4.27. Uji Validitas Bagian SMS Notifikasi.....	90
Tabel 4.28. Uji Validitas Bagian <i>Mobile Banking</i> .....	91
Tabel 4.29. Uji Validitas Bagian <i>Internet Banking</i> .....	91
Tabel 4.30. Uji Validitas Bagian Kepuasan Nasabah.....	92
Tabel 4.31. Statistik reliabel.....	93
Tabel 4.32. Uji Statistik Non Parametik Kolmogrov-Smirnov.....	94

Tabel 4.33. Hasil Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4.34. Hasil Uji Autokorelasi.....	96
Tabel 4.35. Hasil Uji Parsial.....	97

## DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	93
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
Gambar 4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	97
Gambar 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji F) .....	98