

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ANTUNG MEISAROH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI DANA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh Antung Meisaroh
220105020078**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Antung Meisaroh
NIM : 220105020078
Tempat/ Tanggal Lahir : Pantai, 28 Maret 2003
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas/ Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Strata Satu (S-1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA PADA MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN“ adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 13 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Antung Meisaroh



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B-135/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Antung Meisaroh
NIM : 220105020078
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 17 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 2 Juni 2026
Ketua Prodi Perbankan Syariah




Fadhil El Wafa, S.H.I., M.S.I
NIP. 199005232018011002

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Uin Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : Antung Meisaroh

N I M : 220105020078

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat dan tanggal lahir : Pantai 28-Maret-2003


Alamat : Jl.H.Abdullah Desa Pantai Rt 2 Rw 1 Kecamatan Kelumpang Selatan, Kab.Kotabaru


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, 13 Mei 2026

Pembimbing I

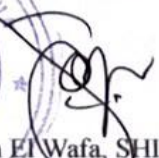
Pembimbing II


Atika Zahra Maulida S.H.I., M.S. I
NIP.198810132019032014


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

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




Faqih El Wafa, SHI, MSI.
NIP.199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin ”, ditulis oleh Antung Meisaroh NIM : 220105020078 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juni 2026
Dinyatakan LULUS dengan Predikat : A (81)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam




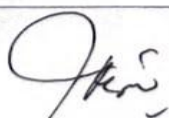
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Azaki Mubarak, M.Si, M. Fin

NIP.197710312002121002

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag.	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.	2. 
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I	4. 

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا

"Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya Dia Mendapat (Pahala) dari (Kebajikan) Yang dikerjakannya dan Mendapat (Siksa) dari (Kejahatan) yang diperbuatnya"

(Q.S Al-Baqarah:286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Tidak Mengatakan Hidup ini Mudah. Tetapi Allah berjanji, Bahwa Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

Apapun Yang Sudah Terjadi Dalam Kidupmu, Jangan Katakan "Seandainya", Tapi katakan "Qadarullah" Karna Semua yang Terjadi adalah Takdir Dan Takdir Allah itu Selalu Baik, karna Allah Itu Maha Baik”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Direndahkan Dimata Manusia, Ditinggikan Dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“Selalu ada Harga Dalam Sebuah Proses. Nikmati Saja Lelah-Lelah itu. Lebarkan Lagi Rasa Sabar itu. Semua Yang Kau Investasikan Untuk Menjadikan Dirimu Serupa Yang Kau Impikan, Mungkin Tidak Akan Selalu Berjalan Lancar. Tapi Gelombang -Gelombang Itu Yang Nanti Akan Bisa Kau Ceritakan

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nasehat-nasehat yang selalu diberikan kepada ku, untuk menjadikanku Alhamdulillah, Segala puji syukur dan kehadiran Allah swt atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kekuatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta shalawat dan salam selalu tercurah kepada keharibaan junjungan Nabi Muhammad saw.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat ku sayangi dan kucintai. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua ku Gusti Supaldi (Alm) dan Siti Halimah dan Kaka aku Paris dan Jaya (Alm) yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang yang tidak terhingga. Terima kasih atas segala doa, semangat serta agar lebih baik kedepannya.

Untuk suamiku, M. Mislan Fadilah, terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan doa yang selalu kamu berikan. Di saat aku hampir menyerah, kamu selalu ada meyakinkanku untuk terus melangkah dan menyelesaikan skripsi ini. Sejak sebelum menjadi suamiku, kamu sudah banyak membantu, bahkan saat aku hampir berhenti kuliah karena keterbatasan biaya. Kehadiranmu membuatku mampu melanjutkan mimpi ayahku dan Kakaku hingga meraih gelar sarjana ini.

Terima kasih untuk semuanya

Dan terimakasih juga buat sahabat aku yang menemani aku dari awal kuliah sampe sekarang Devi Alvina Putri Dan Reizka Nur Aieni, kalian baik. Terima kasih kepada para guru dan dosen UIN Antasari Banjarmasin atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa merahmati dan

melimpahkan kasih sayang-Nya. Untuk almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran yang berharga. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

ABSTRAK

Antung Meisaroh, 220105020078. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin*. Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, SHI., MSI, Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., MSI, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2026

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Dana, Mahasiswa*

Pengembangan teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia meningkat pesat, khususnya dalam penggunaan dompet digital atau *e-wallet* seperti DANA. Mahasiswa menggunakan aplikasi DANA setiap hari untuk pembayaran, transfer, dan transaksi online lainnya karena kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan berbagai fiturnya. Namun, meskipun sederhana, masih ada beberapa masalah pengguna: masalah sistem, keterlambatan layanan, dan kekhawatiran tentang keamanan data dan transaksi. Kondisi ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi DANA. Selain itu, penelitian sebelumnya tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna masih kekurangan data, terutama tentang kepuasan siswa Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin..

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang merupakan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui teknik *accidental sampling* dari 96 responden. Uji t, F, dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menganalisis data selain regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 2,994 dan signifikansi 0,004. Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 4,361 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan nilai F hitung sebesar 10,446 dan tingkat signifikansi 0,000. Sementara itu, nilai adjusted R^2 sebesar 0,166 menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 16,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

ABSTRACT

Antung Meisaroh, 220105020078. *The Influence of Service Quality and Trust on User Satisfaction of Dana Application Among Students of UIN Antasari Banjarmasin*, Supervisor I: Atika Zahra Maulida, SHI., MSI, Supervisor II: Lutpi Sahal, SHI., MSI. Elementary School Teacher Education Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Antasari Banjarmasin, 2026

Keywords : Service Quality, Trust, User Satisfaction, Fund Application, Students

The development of financial technology (fintech) in Indonesia is growing rapidly, particularly in the use of digital wallets or e-wallets such as DANA. College students use the DANA app daily for payments, transfers, and other online transactions due to its ease of transaction, speed of service, and various features. However, despite its simplicity, several user issues remain: system issues, service delays, and concerns about data and transaction security. These conditions can impact user satisfaction with the DANA app. Furthermore, previous research on the influence of trust on user satisfaction, particularly on student satisfaction, lacks data. Therefore, this study is novel because it focuses on the influence of service quality and trust on user satisfaction of the DANA app among students at UIN Antasari Banjarmasin.

This study used a quantitative approach, a type of field research. Data were collected through accidental sampling from 96 respondents. The t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2) were used to analyze the data in addition to multiple linear regression.

The results of the study indicate that partially service quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a calculated t value of 2.994 and a significance of 0.004. The trust variable also has a positive and significant effect on user satisfaction with a calculated t value of 4.361 and a significance of 0.000. Simultaneously, service quality and trust have a significant effect on user satisfaction of the DANA application with a calculated F value of 10.446 and a significance level of 0.000. Meanwhile, the adjusted R^2 value of 0.166 indicates that the two research variables are able to explain the influence on user satisfaction by 16.6%, while the rest is influenced by other variables outside the study.

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>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

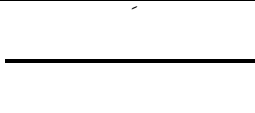
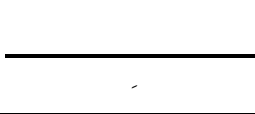
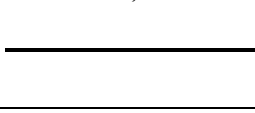
جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

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

VI. Vokal rangkap

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

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

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

KATA PENGANTAR

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 Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Uin Antasari Banjarmasin “, 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. Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M. Fin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Faqih El Wafa, SHI., MSI selaku ketua program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Atika Zahra Maulida, SHI., MSI dan Bapak Lutpi Sahal, SHI., MSI selaku pembimbing skripsi yang telah memberi 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. Ibu dan Bapakku, yang telah memberikan dukungan dan doa, yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangnya yang akan tak pernah terlupakan.

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, Aamiin.

Banjarmasin, 13 Mei 2026

Penulis

Antung Meisaroh

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian	8
BAB II KEPUASAN PENGGUNA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Kepuasan Pengguna	13
2. Kualitas Pelayanan.....	21
3. Kepercayaan.....	28
B. Kajian Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pikir	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
E. Data dan Sumber Data	43
F. Variabel dan Indikator	44
G. Teknik Pengumpulan Data	44
H. Teknik Analisis Data	46
I. Tahapan Penelitian	50
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	53
A. Penyajian Data	53
B. Analisis Data	61

C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Pemetaan Variabel ke Faktor Kepuasan Konsumen	17
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	59
Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4. 5 Variabel Kepercayaan	61
Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	71