

**PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN
FASILITAS E-CHANNEL PERBANKAN**
(Studi Kasus Pada Bank BNISyariah Kantor Cabang Banjarmasin)



OLEH:
SUPIANA HAFIZAH

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2015 M/1436 H**

**PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN
FASILITAS E-CHANNEL PERBANKAN
(Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)**

Skripsi

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

Oleh
Supiana Hafizah
1101160250

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2015 M/1436 H**

PERNYATAAN KEASLIANTULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SupianaHafizah

NIM : 1101160250

Jurusan/Prodi : PerbankanSyariah (Strata 1)

Fakultas : SyariahdanEkonomi Islam

menyatakan dan engan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalih tulisan atau 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, 04 Juni 2015 M
17 Sya'ban 1436 H

Yang Membuat Pernyataan,

SupianaHafizah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-*

Channel Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)

Ditulisoleh : Supiana Hafizah

NIM : 1101160250

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (Strata 1)

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui nya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Pengaji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 04 Juni 2015 M
17 Sya'ban 1436 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Syaugi Mubarak Seff,
MANIP.197002062000031002

H. Abdul Gafur, Lc. MA
NIP.198103022009011014

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Rahman Helmi, S.Ag., MSI
NIP.197405081999031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)*, ditulis oleh Supiana Hafizah NIM 1101160250, telah diujikandalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 29 Juni 2015 M / 12 Ramadhan 1436 H

dandinyatakan LULUS dengan predikat: A (Amat Baik)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Ahmad Hasan, MH
NIP. 195804061987031001

TIMPENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi, S.Ag., MA. (Ketua)	1.
2. H. Abdul Gafur, L.Ph., MA. (Anggota)	2.
3. Dr. Muhammin, S.Ag., MA. (Anggota)	3.
4. Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Supiana Hafizah. 2015. *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. Syaugi, S.Ag., MA. (II) H. Abdul Gafur, L.Ph.,MA.

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu dan teknologi berkembang pesat. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan. Penerapan teknologi dalam bank bertujuan selain untuk memudahkan operasional perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Salah satu layanan jasa bank yang menggunakan sistem teknologi adalah fasilitas *E-Channel* perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah dalam menggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan yang berupa ATM, *SMS banking*, dan *internet banking*. Selain itu juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap setiap fasilitas *E-Channel* yang digunakan oleh nasabah. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini penulis menganalisis tujuh faktor/variabel yang diduga mempengaruhi preferensi nasabah pengguna *E-Channel* yaitu *visibility, trust, service, reliability, security, ease of use*, dan *subjective norm*.

Penelitian ini merupakan *field research* dengan menggunakan metode kuantitatif. Data primer diperoleh langsung dari nasabah sebagai subjek penelitian dengan metode penyebaran kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan pendukung diambil dari buku-buku, jurnal dan hasil penelitian terdahulu mengenai teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Populasi dari pengguna fasilitas *E-Channel* pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini tidak diketahui seberapa jumlahnya. Untuk menentukan ukuran sampel, penulis mengambil sebanyak 100 responden dengan berdasarkan pada teori Rescoe bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu antara 30 sampai 500 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 16 for windows.

Hasil dalam penelitian ini yaitu: *Pertama*, preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih banyak menggunakan layanan ATM BNI Syariah dibandingkan *SMS banking* dan *internet banking* dari fasilitas *E-Channel* perbankan yang disediakan. *Kedua*, dari tujuh faktor yang dianalisis, dapat diketahui bahwa hanya satu faktor/variabel yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yaitu variabel *reliability* (keandalan) dengan nilai $t_{hitung} = 2,207 < t_{tabel} = 1,988$ dan tingkat signifikansi 0,030 < 0,05, maka H_0 dalam penelitian ini diterima. Artinya semakin jaminnya keandalan layanan yang ditawarkan oleh bank maka akan semakin tinggi pula tingkat preferensi nasabah terhadap penggunaan fasilitas *E-Channel* perbankan.

MOTTO

يُسْرًا الْعُسْرِ مَعَ إِنَّ يُسْرًا الْعُسْرِ مَعَ فَإِنَّ

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
(Qur'an Surah Alam Nasyrah: 5-6)

Do Good and Good Will Come to You ☺

KATA PERSEMPAHAN

الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Tidak henti-hentinya mengucap kalimat di atas, ya Allah ya Rabb akhirnya tiba di titik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Terima kasih ya Allah. Shalawat dan salam untuk baginda tuntunanku Nabi Muhammad (SAW) dan para sahabat beliau, mudahan ini menjadi amal shaleh untuk keluarga ku ya Allah.

Untuk wanita paling hebat di seluruh dunia, Yama Hj. Norhayati. Wanita yang perjuangannya tidak bisa dikalahkan oleh siapapun. Aku percaya pada kalimat ini "suksesnya kamu hari ini adalah berkat dari setiap doa yang ibumu ucapkan". Untuk abah H. Bani Saputra, engkau tetap segalanya bagiku dibalik semua sikap keras mendidikmu dan setiap rasa khawatir untuk anak-anakmu. Mudahan tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Untuk adik-adikku Muhammad Yasir Taufik dan Raudatul Hasanah, semoga juga akan diberikan keberhasilan yang luar biasa suatu saat nanti.

Terima kasih kepada semua dosen-dosen yang mengajar dan yang membimbing, mudahan ilmu-ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat.

Kepada teman-teman seperjuangan di kampus terutama di fakultas Syariah dan Ekonomi Islam angkatan '11, terlalu banyak tak bisa disebutkan satu-satu. Teman satu perkumpulan: Elisa, Arifia, Ayu, dan Yulida. Sahabat PSB: Saudah, Ida, Marda, Fazri, Abay, Jariyah, Herlina, Rahmi, Jumi, Jarkani, Ridwan, Aiman, Febby, Fuzah, Bibah, Ratna, Khaidir, Razib, Kartina, Beben, Amex, Arif, Dayah, dan Maimunah.

Teman-teman di Kost Mujahidah dan untuk Lestari Pramitha.

Terimakasih, kawan! Berkumpul dengan kalian lagi tentu akan jadi satu hal yang sangat aku rindukan nanti.

Terakhir untuk Abdul Halim. Terimakasih, jangan pernah berhenti untuk selalu memberi motivasi dan inspirasi.

Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat. Untuk yang belum sampai tahap ini tetap semangat.

"Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu" (Ali bin Abu Thalib)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَيْهِ وَصَحْبِيهِ وَسَلَّمَ

Dengan namaAllahyang Maha PengasihlagiMaha Penyayang,segala puji
dansyukur bagi AllahTuhansemesta alam. Shalawatserta
salamsemogaselalutercurahkepadaNabiMuhammad Saw,beserta para
keluarga,sahabatdanpengikutbeliauhinggaakhir zaman.

Suatu berkah yang luar biasa dan layak penulis syukuri kepada Allah SWT,
yang telah melimpah kantau fiq dan hidayah-Nya, sehingga setelah skripsi yang
berjudul: *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan*
(Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin) sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki.

Dalam penyusunan skripsi hingga sampai dengan selesai, penulis banyak
sekali menerima bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Kepada mereka semua
diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, secara khusus penulisucapkan
terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi persetujuan dan menerima dari tahap proposal hingga akhirnya menjadi skripsi.
3. Bapak Dr. Syaugi, S.Ag., MA. selaku dosen pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, L.Ph., MAselakupembimbingIIyangtelahmemberibimbingan, petunjuk, arahandankoreksidalampenyusunankonsep,materiserta metode dalam pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawanti Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
5. KepalaPerpustakaanPusatIAINAntasaridanKepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam beserta seluruh staf karyawan dan karyawati yang telah membantu dan melayani penulis dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.
6. Pimpinanbesertaseluruhkaryawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telahbanyakmembantudalammemberikan data informasi yang diperlukanpenulisselamamelakukanpenelitian.
7. Semuaresponden yang telahbersediamemberikan data yang diperlukanandalampenelitianinidansemuapihak yang namanyatidakdapatdisebutkansatupersatuolehpenulis, yang

telah banyak memberikan dukungan dan bantuan yang dala m penyelesaian skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini mendapat berkah dan keridhoan Allah SWT, sehingga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi diri penulis sendiri. Amiin ya rabbal 'aalamiin.

Banjarmasin, 10 Juni 2015
23 Sya'ban 1436 H

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
'	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	Be
ت	Ta'	t	Te
س	S'a'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ه	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ڙ	ڙa	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ڙ	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ڙ	Syin	sy	es dan ye
ض	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ڏ	Dad	ڏ	de (dengan titik di bawah)
ڻ	Ta	ڻ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	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

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	ditulis	<i>muta‘aqiqid>n</i>
عدة	ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’marbutah

- Apabila dimatikan ditulis h.

هبّة	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 shalat, 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>Kara>mah al auliya>‘</i>
---------------	----------------	-----------------------------------

2. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zaka>tul-fitri</i>
------------	----------------	--------------------------

D. Vokal Pendek

ـ	Kasrah	ditulis	I
ـ	fath}ah	ditulis	A
ـ	d}ammah	ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	a> <i>ja>hiliyyah</i>
2	Fathah + ya’mati يسعى	ditulis	a> <i>yas‘a></i>
3	Kasrah + ya’mati كريم	ditulis	i> <i>kari>m</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	ditulis	u> <i>furu>đ</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati بِينَكُمْ	ditulis	Ai <i>bainakum</i>
----------	--------------------------------	----------------	------------------------------

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. RumusanMasalah.....	6
C. TujuanPenelitian	7
D. SignifikansiPenelitian	7
E. DefinisiOperasional	8
F. KajianPustaka	9
G. KerangkaPemikiran	12
H. Hipotesis	15
I. SistematikaPenulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Preferensi	17
B. Preferensidalam Islam.....	24
C. Faktor-faktor yang MempengaruhiPerilakuKonsumen	26
D. Proses KeputusanPembelian	31
E. Bank Syariah.....	33
1. Fungsi Bank Syariah	34
2. Manfaat Bank Syariah.....	36
F. Fasilitas <i>E-Channel</i> Perbankan.....	36
1. Pelayanan ATM (<i>Automated TellerMachine</i>)	39
2. <i>SMS Banking</i>	40
3. <i>Internet Banking</i>	41
4. <i>Mobile Banking</i> dan <i>Phone Banking</i>	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat, danLokasiPenelitian.....	44
B. SubjekdanObjekPenelitian	45
C. PopulasidanSampel.....	46

D. Data dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran	50
G. Teknik Pengolahan Data.....	51
H. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	51
I. Tahapan Penelitian	53
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Penyajian Data.....	56
B. Hasil Analisis Instrumen Data.....	83
C. Uji Asumsi Klasik	85
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	92
E. Analisis Deskriptif.....	96
BAB VI PENUTUP	
A. Simpulan.....	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.	KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	52
2.	DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	56
3.	DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR	57
4.	DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	58
5.	PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN.....	59
6.	PENGETAHUAN TENTANG FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN	60
7.	JUMLAH FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> YANG DIMILIKI OLEH RESPONDEN	61
8.	PENGGUNA FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN	61
9.	PEMAHAMAN DALAM PROSEDUR PENGGUNAAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN	62
10.	INTENSITAS PENGGUNAAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN	63
11.	ALASAN RESPONDEN YANG TIDAK PERNAH MENGGUNAKAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN.....	64
12.	ALASAN RESPONDEN YANG TIDAK MENGGUNAKAN SEMUA FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN YANG DIMILIKINYA	65
13.	JAWABAN RESPONDEN TENTANG TRANSAKSI FINANSIAL DAPAT DILAKUKAN DI MANA SAJA DAN KAPAN SAJA.....	66

14. JAWABAN RESPONDEN TENTANG MERASA LEBIH HEMAT WAKTU DAN BIAYA.....	67
15. JAWABAN RESPONDEN TENTANG BANK BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP RISIKO YANG DIHADAPI NASABAH	68
16. JAWABAN RESPONDEN TENTANG BANK MENJAMIN KEAMANAN NASABAH	69
17. JAWABAN RESPONDEN TENTANG REPUTASI BANK MENJADI PERTIMBANGAN DALAM PENGGUNAAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN.....	69
18. JAWABAN RESPONDEN TENTANG MERASA NYAMAN DENGAN ADANYA FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN.....	70
19. JAWABAN RESPONDEN TENTANG KECEPATAN TRANSAKSI....	71
20. JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEPUASAN DENGAN KUALITAS LAYANAN	72
21. JAWABAN RESPONDEN TENTANG BANK MEMBERIKAN KEMUDAHAN DALAM MENGAKSES LAYANAN	73
22. JAWABAN RESPONDEN TENTANG FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> MEMBERIKAN FITUR SESUAI KEBUTUHAN	74
23. JAWABAN RESPONDEN TENTANG FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> MEMBERIKAN KEMUDAHAN DAN KECEPATAN AKSES DATA ..	74
24. JAWABAN RESPONDEN TENTANG FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> LEBIH AKURAT JIKA DIBANDINGKAN DENGAN LAYANAN LAIN	75

25. JAWABAN RESPONDEN TENTANG PENJAGAAN DAN PERLINDUNGAN PRIVASI	76
26. JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEAMANAN DATA, PROSES DAN OPERASI SAAT BERTRANSAKSI	77
27. JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEMUDAHAN UNTUK DIAKSES DAN DIGUNAKAN	78
28. JAWABAN RESPONDEN TENTANG TAMPILAN YANG MENARIK DAN MUDAH DIMENGERTI	78
29. JAWABAN RESPONDEN TENTANG MENGGUNAKAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> KARENA PENGARUH AJAKAN ORANG LAIN	79
30. JAWABAN RESPONDEN TENTANG MENGGUNAKAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> KARENA REKOMENDASI DARI PEGAWAI BANK.....	80
31. JAWABAN RESPONDEN TENTANG FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> MEMENUHI HARAPAN DAN SESUAI KEBUTUHAN	81
32. JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEPUASAN DALAM LAYANAN SEHINGGA LEBIH CENDERUNG MENGGUNAKAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i> PERBANKAN	82
33. HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN DATA.....	83
34. UJI RELIABILITAS	85
35. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	86
36. HASIL UJI AUTOKORELASI.....	87
37. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	89

38. HASIL UJI NORMALITAS DENGAN CARA UJI KOLMOGOROV SMIRNOV (K-S)	90
39. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	93
40. HASIL UJI F	94
41. HASIL UJI T	95