

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA BSI KCP
INDRAMAYU SUDIRMAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

HERI SEPTIANA

NIM: 2008203104

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

2024 M/1445 H

ABSTRAK

HERI SEPTIANA, NIM: 2008203104, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Indramayu Sudirman yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dengan sampel sebanyak 99 responden. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kemudian diuji menggunakan SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil olah data penelitian dapat diinterpretasikan bahwa nilai *R square* sebesar 0,242 atau 24,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas, fitur layanan dan keamanan memberikan hampir seluruh informasi untuk menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 24,2% dan sisanya sebesar 76,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Efektivitas diperoleh nilai t hitung (-3,094) > t tabel (1,986) dan Sig hitung (0,003) < 0,1, variabel fitur layanan diperoleh nilai t hitung (3,203) > t tabel (1,986) dan Sig hitung (0,002) < 0,1, variabel keamanan diperoleh nilai t hitung (3,430) > t tabel (1,986) dan Sig hitung (0,001) < 0,1 yang artinya variabel Efektivitas, fitur layanan dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji simultan (uji f) menunjukkan nilai F hitung (10,108) > nilai F tabel (2,699) dan nilai Sig hitung (0,000) < 0,5 yang artinya dapat dinyatakan bahwa variabel Efektivitas, fitur layanan dan keamanan secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman.

Kata Kunci: Efektivitas, Fitur Layanan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*.

ABSTRACT

HERI SEPTIANA, NIM: 2008203104, "ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION IN USING MOBILE BANKING APPLICATIONS AT BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN".

This study aims to analyse the factors that influence customer satisfaction in using the BSI Mobile Banking application. The population in this study were BSI KCP Indramayu Sudirman customers who used the BSI Mobile application with a sample of 99 respondents. The type of research in this study is field research (Field Research) with a quantitative descriptive approach. Primary data obtained from distributing questionnaires was then tested using SPSS 25.

The results showed that from the results of processing research data it can be interpreted that the R square value is 0.242 or 24.2%. It can be concluded that the variables of effectiveness, service features and security provide almost all information to explain the customer satisfaction variable by 24.2% and the remaining 76.8% is influenced by other variables. The partial test results (t test) show that the effectiveness variable obtained the t value (-3.094) > t table (1.986) and Sig count (0.003) < 0.1, the service feature variable obtained the t value (3.203) > t table (1.986) and Sig count (0.002) < 0.1, the security variable obtained the value t count (3.430) > t table (1.986) and Sig count (0.001) < 0.1 which means that the effectiveness, service features and security variables have a positive and significant influence on customer satisfaction. The results of the simultaneous test (f test) show the value of F count (10.108) > the value of F table (2.699) and the value of Sig count (0.000) < 0.5, which means that it can be stated that the effectiveness variable, service features and security have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Efectivity, Service Features, Security, Customer Satisfaction, Mobile Banking.*

الملخص

هيري سيبيتانا، نيم :٢٠٠٨٢٠٣١٠٤، "تحليل العوامل المؤثرة على رضا العملاء في استخدام التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول في مكتب فرع بنك الشريعة الإندونيسي". "في سودرمان إنديرايو

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على رضا العملاء في استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من البنك السعودي للاستثمار. كان مجتمع هذه الدراسة هم عملاء البنك السعودي للاستثمار من عملاء شركة إنديراميو سوديرمان الذين استخدموا تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بعينة مكونة من 99 مبحوثاً. نوع البحث في هذه الدراسة هو بحث ميداني (بحث ميداني) (بمنهج وصفي كمي). تم بعد ذلك اختبار SPSS 25 البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من توزيع الاستبيانات باستخدام أظهرت النتائج أنه من نتائج معالجة بيانات البحث يمكن تفسير أن قيمة أظهرت النتائج % هي 0.242 أو R 24.2 أنه من نتائج معالجة بيانات البحث يمكن تفسير أن قيمة مربع ويمكن استنتاج أن متغيرات الفعالية وميزات الخدمة والأمان توفر كل المعلومات تقريباً لتفسير متغير رضا العملاء بنسبة 24.2% والباقي 76.8% يتأثر بالمتغيرات الأخرى. تُظهر t جدول >(-3.094) أن متغير الفعالية حصل على قيمة (t اختبار) نتائج الاختبار الجزئي >(3.203) t وحصل متغير ميزات الخدمة على قيمة، <0.1 (0.003) Sig و عدد (1.986) عدد (3.430 (t و سيغ) <0.002 (0.1)، حصل متغير الأمان على قيمة (1.986) t جدول (1.986) (و سيغ) <0.001 (0.1) مما يعني أن متغيرات الفعالية وميزات الخدمة > (f اختبار) والأمان لها تأثير إيجابي ودال على رضا العميل. تُظهر نتائج الاختبار المتزامن وقيمة جدول (2,699) F وقيمة جدول (2,699) F قيمة جدول > (10,108) F قيمة عدد مما يعني أنه يمكن القول أن متغيرات الفعالية وميزات الخدمة والأمان <0.5 (0.000) Sig تؤثر في وقت واحد على متغير رضا العملاء في استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك سياريا إندونيسيا إنديراميو سوديرمان

الكلمات البحث: الفعالية، وميزات الخدمة، والأمان، ورضا العملاء، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

LEMBAR PERSETUTJUAN

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Oleh:
HERI SEPTIANA
NIM: 2008203104

Menyetujui:

Pembimbing 1



H. Syaeful Bakhri, M. Si
NIP. 197311252014111002

Pembimbing 2

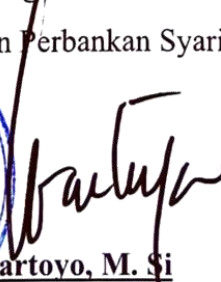


Dr. Hj Dewi Fatmasari, M. Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Wartoyo, M. Si

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Heri Septiana**, NIM: **2008203104** dengan judul: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



H. Syaeful Bakhri, M. Si
NIP. 197311252014111002

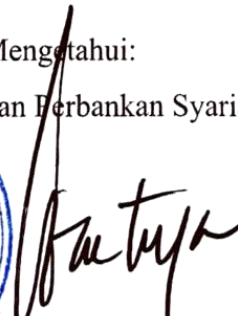


Dr. Hj Dewi Fatmasari, M. Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Wartoyo, M. Si
NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Heri Septiana

NIM : 2008203104

TTL : Indramayu, 26 September 2002

Alamat : Blok Lontar RT/TW 03/03 Desa Sliyeg Kecamatan Sliyeg
Kabupaten Indramayu

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN**” yang dibuat untuk melengkapi salah satu syarat menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut Perguruan Tinggi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran adanya etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 06 Maret 2024

Saya yang menyatakan,



Heri Septiana

NIM. 2008103104

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Heri Septiana dilahirkan di Indramayu pada tanggal 26 September 2002. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri, Bapak Ali dan Ibu Rutminih. Penulis tinggal di Blok Lontar RT/RW 03/03 Desa Sliyeg Kecamatan Sliyeg Kabupaten Indramayu.

Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis yaitu:

1. RA Hubbul Wathon Sliyeg Lulus Tahun 2008
2. MIN 2 Indramayu Lulus Tahun 2014
3. MTsN 3 Cirebon Lulus Tahun 2017
4. MAN 2 Cirebon Lulus Tahun 2020

Riwayat organisasi penulis semasa kuliah yaitu:

1. Anggota PMII Rayon El-Farouk Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
2. Anggota UKM Senjapreneur Periode 2021-2023
3. Anggota Kementerian Jaringan Informasi DEMA FSEI Periode 2022-2023

Riwayat magang penulis semasa kuliah sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang mengambil judul penelitian “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN**”, di bawah bimbingan Bapak H. Syaeful Bakhri, M. Si, dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si.

Segala bentuk kritik dan saran mengenai skripsi ini dapat dikirimkan melalui email herisxlyg@gmail.com atau melalui sosial media instagram penulis @_heriis.

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamiin. Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam beserta segala isinya yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala ridho dan nikmatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW manusia paling mulia, semoga kita sebagai umatnya mendapat syafa'at di yaumul qiyamah nanti.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diri sendiri, Heri Septiana yang sudah kuat bertahan melewati lika-liku kehidupan selama masa perkuliahan, pahit manis silih berganti, namun tidak pernah menyerah terus mengikuti alurnya akan sebuah proses dengan segala usaha dan doa sebagai manusia dalam menjalankan kewajiban menuntut ilmu.

Saya persembahkan sebuah karya sederhana untuk orang yang sangat saya cintai, sayangi dan sangat berjasa dalam hidup ini, Bapak Ali dan Ibu Rurminih tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan selalu mendukung penuh tidak pernah menyerah, berupa materi, waktu, pikiran dan doa-doa nya, yang tidak mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata-kata persembahan ini.

Saya juga persembahkan tulisan ini kepada orang-orang terdekat yang telah kebersamai penulis dengan segala kontribusi, dukungan serta doa yaitu Saudara Nurul Hafidz selaku adik semoga kamu menjadi anak yang sholeh dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi daripada kakak nya, Saudara-Kerabat nya Bapak Ibu, dan Guru-guru penulis yang telah memberikan ilmu dunia akhirat.

Selanjutnya saya persembahkan skripsi ini sebagai saksi bahwa ini adalah jalan awal kita bersama, untuk Nurannisa Khumaeroh Azahro, perempuan yang hadir disisa akhir masa perkuliahan untuk kebersamai hari-hari penulis dan semoga seterusnya, terimakasih dengan segala hal kebaikannya.

Tidak lupa saya persembahkan skripsi ini untuk para dosen pembimbing karena telah dengan sabar menghadapi mahasiswanya, semua pihak yang telah tertulis dikata pengantar yang telah kebersamai, berkontribusi, membantu, mengarahkan, memotivasi, memberikan ilmunya serta pengalaman yang luar biasa kepada peneliti semasa perkuliahan.

MOTTO

“Ngalir aja, percaya semuanya sudah tersusun rapih dalam naskah illahi”



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkah dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN”**. Sholawat serta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman serta petunjuk di setiap kehidupan manusia.

Dengan terselesaikan skripsi ini, pastinya tidak terlepas dari do'a dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh bantuan yang diberikan, bimbingan serta saran dari semua pihak. Penulis sampaikan terima kasih mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M. H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Seluruh Sivitas Akademis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu dan kontribusi yang telah di berikan kepada penulis.
5. Bapak H. Syaeful Bakhri, M. Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing sepenuhnya dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing sepenuhnya dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman beserta para Nasabah responden yang telah membantu saya dalam proses skripsi ini.
8. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ali dan Ibu Rutminih tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan selalu mendukung penuh, berupa materi, waktu, pikiran dan doa-doanya yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses sarjana nya.

9. Orang-orang terdekat penulis yaitu Saudara Nurul Hafidz selaku adik, Saudara nya Bapak Ibu, H. Syamsul Muiz-keluarga TPQ Aswaja Sliyeg, Guru-guru penulis, serta Kerabat yang sudah mendukung dan memberikan doanya.
10. Nurannisa Khumaeroh Azahro, perempuan yang hadir disisa akhir masa perkuliahan, terimakasih karena telah kebersamai penulis dengan semua hal kebaikannya, semoga sampai seterusnya.
11. Seluruh teman-teman Perbankan syariah 2020 yang sepejuangan, khususnya teman-teman kelas Perbankan Syariah C yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
12. Seluruh teman-teman PPL BSI Indramayu Sudirman terkhusus Ipul dan Partner nya, KKN BM 95 Weru Kidul terkhusus Hikmal dan Flora, dan teman-teman organisasi, yang pernah berproses bersama penulis saat masa kuliahnya, senang bisa bertemu kalian.
13. Seluruh teman yang telah kebersamai penulis didalam maupun diluar masa perkuliahan khususnya Ahmad Saiful Hadi yang sering penulis repotkan, Rivan, Ammar, Iyan, Kak Faiz, Sudira, Hasyim, Fajar, yang pernah ada pada fase nya masing-masing, terimakasih semoga sukses semuanya.
14. Seluruh pihak yang telah berkontribusi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semoga kebaikan kembali pada kalian.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUTJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Teori Perilaku Konsumen	10
2. Kepuasan Nasabah	13
3. <i>Mobile Banking</i>	18
4. Efektivitas <i>Mobile Banking</i>	23
5. Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i>	25
6. Keamanan <i>Mobile Banking</i>	26
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	34

D. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tempat Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Populasi Dan Sampel.....	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Metode Observasi	39
2. Metode Angket	39
3. Metode Dokumentasi.....	40
E. Data Dan Sumber Data	40
1. Data.....	40
2. Sumber Data	40
F. Operasional Variabel	41
1. Variabel Bebas (Variabel Independen)	41
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	41
G. Analisis Data	43
1. Uji Statistik Deskriptif.....	43
2. Uji Instrumen.....	43
3. Uji Asumsi Klasik	44
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	45
5. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
2. Karakteristik Responden	50
B. Analisis Data Hasil Penelitian	53
1. Deskripsi Variabel	53
2. Uji Instrumen.....	58
3. Uji Asumsi Klasik	60
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	63

5. Uji Hipotesis.....	64
C. Hasil Pembahasan.....	66
1. Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	66
2. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	68
3. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	69
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....	40
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	52
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Efektivitas	53
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Fitur Layanan	54
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Keamanan	56
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas-Uji Glejser	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial T.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan F.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi R	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Paling Banyak Digunakan Masyarakat di Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Indramayu Sudirman Tahun 2024.....	48
Gambar 4.3 Menu Utama dan Fitur Aplikasi BSI Mobile	49
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	62

