

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK  
MUAMALAT KCP SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh:**

**HALIMA NUR QOTRHUN NADA**

**NIM 2108203181**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1446 H / 2024 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK  
MUAMALAT KCP SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh:**

**HALIMA NUR QOTRHUN NADA**

**NIM 2108203181**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1446 H / 2024 M**

## ABSTRAK

### **HALIMA NUR QOTRHUN NADA, 2108203181, FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUMBER.**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan cepat melalui perangkat mobile. Meskipun begitu, sejumlah tantangan muncul, dimulai dari persaingan antar Bank Syariah maupun Konvensional mengenai *Digital Marketing*, *Service Quality* dan *Innovation Product*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Digital Marketing*, *Service Quality* dan *Innovation Product* terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden Nasabah Bank Muamalat dari total populasi sebanyak 21.589 jiwa. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial) dengan menggunakan aplikasi SPSS version 25.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Digital Marketing* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking*, variabel *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking*, variabel *Innovation Product* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

**Kata Kunci : *Digital Marketing*, *Service Quality*, *Innovation Product* dan Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking***

## ABSTRACT

**HALIMA NUR QOTRHUN NADA, 2108203181, FACTORS INFLUENCING CUSTOMER DECISIONS TO USE MOBILE BANKING IN BANK MUAMALAT KCP SOURCE CUSTOMER.**

*The development of information technology has had a significant impact on various sectors, including the banking sector. One of the most striking innovations is mobile banking, which allows customers to access banking services more easily and quickly via mobile devices. However, a number of challenges arise, starting from competition between Sharia and Conventional Banks regarding Digital Marketing, Service Quality and Product Innovation.*

*This research aims to determine the influence of Digital Marketing, Service Quality and Product Innovation on Customer Decisions to use Mobile Banking. This research uses a quantitative approach with data collection techniques through observation, interviews, distributing questionnaires and documentation. The sample in this study was 100 Customer Bank Muamalat customer respondents from a total population of 21,589 people. In proving and analyzing this, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and *f* tests (simultaneous) and *t* tests (partial) are used using the SPSS version 25 application.*

*The results of this research show that the Digital Marketing variable has a significant positive effect on Customer Decisions to use Mobile Banking, the Service Quality variable has a significant positive effect on Customer Decisions to use Mobile Banking, the Product Innovation variable has a significant positive effect on Customer Decisions to use Mobile Banking.*

**Keywords: Digital Marketing, Service Quality, Product Innovation and Customer Decisions using Mobile Banking**

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## المخلص

حليمة نور قطرهون ندى، 2108203181، العوامل المؤثرة على قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لدى عملاء بنك معاملات KCP.

لقد كان لتطور تكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي. ومن أبرز الابتكارات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتي تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة وسرعة أكبر عبر الأجهزة المحمولة. ومع ذلك، ينشأ عدد من التحديات، بدءًا من المنافسة بين البنوك الشرعية والبنوك التقليدية فيما يتعلق بالتسويق الرقمي وجودة الخدمة وابتكار المنتجات.

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير التسويق الرقمي وجودة الخدمة وابتكار المنتجات على قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. يستخدم هذا البحث المنهج الكمي مع تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات وتوزيع الاستبيانات والتوثيق. كانت العينة في هذه الدراسة 100 من عملاء بنك معاملات من إجمالي عدد السكان البالغ 21,589 شخصًا. ولإثبات وتحليل ذلك تم استخدام اختبارات الصدق والثبات، واختبارات الافتراض الكلاسيكي، واختبارات الانحدار الخطي المتعدد. الإصدار SPSS 25 (الجزئية) باستخدام تطبيق (t المتزامنة) واختبارات (f واختبارات

أظهرت نتائج هذا البحث أن متغير التسويق الرقمي له تأثير إيجابي كبير على قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومتغير جودة الخدمة له تأثير إيجابي كبير على قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومتغير ابتكار المنتج له تأثير إيجابي كبير بشأن قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

الكلمات المفتاحية: التسويق الرقمي، جودة الخدمة، ابتكار المنتجات وقرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN SIBER Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Saudari **Halima Nur Qotrhun Nada**, NIM. 2108203181 dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUMBER”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SIBER Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**Pembimbing I**



**H. Syaeful Bakhri, S.E.MSI**

**NIP. 197311252014111002**

**Pembimbing II**



**Dr.Hj. Dewi Fatmasari, MSI**

**NIP. 197301072009012001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo. M.S.I**

**NIP. 198307022011011008**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK  
MUAMALAT KCP SUMBER**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**Halima Nur Qotrhun Nada**  
NIM. 2108203181

Menyetujui

**Pembimbing I**



**H. Syaeful Bakhri, S.E.MSI**

**NIP. 197311252014111002**

**Pembimbing II**



**Dr. Hj. Dewi Fatmasari, MSI**

**NIP. 197301072009012001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo. M.S.I**

**NIP. 198307022011011008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUMBER” oleh Halima Nur Qotrhun Nada, NIM : 2108203181, Telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 02 Januari 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua sidang

Sekretaris Sidang



  
Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

  
Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001

Penguji I

Penguji II

  
Diana Djuwita, MM.

NIP. 198003142008012018

  
Dr. Layaman, S.E., M.Si.

NIP. 197210072011011002



## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Halima Nur Qotrhun Nada  
NIM : 2108203181  
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 02 September 2003  
Alamat : Jalan Nyi Ageng Mantro Rt.05/Rw.02,  
Kelurahan Tegalwangi, Kecamatan Weru,  
Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUMBER**”, ini beserta isinya benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisa referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan keada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 02 Januari 2025

Saya yang Menyatakan,



**HALIMA NUR QOTRHUN NADA**  
NIM. 2108203181

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Halima Nur Qotrhun Nada, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 02 September 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, buah kasih pasangan dari Bapak Sukana dan Ibu Nurlaela. Riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 3 Tegalwangi (2009-2015)
2. MTSN 4 Cirebon (2015-2018)
3. MAN 1 Cirebon (2018-2021)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Muamalat Kcp Sumber**” dibawah bimbingan Bapak H. Syaeful Bakhri. S.E. M.SI , dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari. M. SI.

Cirebon, 02 Januari 2025

HALIMA NUR QOTRHUN NADA

NIM. 2108203181

UINSSC  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

*“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.*

(QS Ibrahim: 7)



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### *Alhamdulillah rabbil'alamiin...*

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas Rahmat dan Karunia yang Engkau berikan kepadaku sehingga aku mampu untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semua ini tidak terlepas dari takdirMu ya Allah.

Skripsi ini ku persembahkan sebagai salah satu karya sederhana untuk orang-orang yang ku sayangi dan cintai, terutama untuk kedua orang tuaku. Teruntuk Bapakku, Bapak Sukana yang tidak pernah lelah dalam menafkahi, memberi dukungan dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Teruntuk Ibuku, Ibu Nurlaela yang telah melahirkanku, menyayangiku dan selalu memberikan dukungan serta doa sehingga aku mampu sampai pada titik ini. Teruntuk Adik-adikku, Muhammad Abdul Qodir, dan Roidhatul Faiza yang selalu mendukungku. Peran dan dukungan keluarga tidak akan tergantikan oleh siapapun. Terimakasih atas doa dan dukungannya yang tidak pernah berhenti

Ku ucapkan terimakasih juga untuk Ahmad Sifaudin yang sudah menemani, menyemangati, menyumbang pikiran dan memberikan bantuan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih sudah memberikan waktu dan tenaga ketika aku membutuhkan bantuan.

Tidak lupa kepada teman seperjuanganku, KKN 38 Surakarta dan teman – teman rumah yang telah kebersamai dan menyemangati satu sama lain saat seminar proposal, ujian komprehensif sampai dengan karya skripsi ini selesai. Terimakasih sudah selalu kompak satu sama lain dalam memberikan dukungan dan motivasi. Semoga kita diberikan kesuksesan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Muamalat Kcp Sumber”**.

Penulis menyusun skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SIBER Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami tantangan dan hambatan. Akan tetapi, karena berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pertama-tama saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kedua orang tua tersayang Bapak Sukana dan Ibu Nurlaela yang telah menjadi orang tua terhebat dan selalu memberikan dukungan, doa, nasehat, perhatian dan kasih sayang yang tiada batas.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

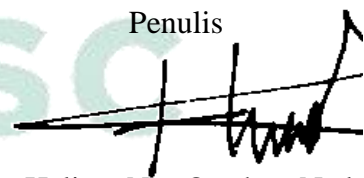
1. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN SIIBER Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SIIBER Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SIIBER Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SIIBER Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak H. Syaeful Bakhri. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari. M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk

memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Para Dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN SIBER Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan masukan kepada penulis selama belajar di kampus ini beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staf Jurusan Perbankan Syariah.
7. Seluruh Staf dan jajaran Bank Muamalat KCP Sumber, Ibu ike Triyana selaku Branch Mnager dan Kelurahan Sumber yang telah membantu dalam hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
8. Teruntuk orang tuaku tersayang, Bapak Sukana dan Ibu Nurlaela yang telah membesarkan, membiayayai dan senantiasa mendoakan dengan ikhlas, menasehati, membimbing dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga sampai menuntun penulis menyelesaikan tugas akademik dengan tepat pada waktunya.
9. Teruntuk Muhammad Abdul Qodir dan Roidhatul Faiza yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam bentuk dukungan moril maupun material.
10. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini

Cirebon, Desember 2024

Penulis



Halima Nur Qotrhun Nada

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
المخلص .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
MOTTO .....	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi masalah .....	8
C. Batasan masalah.....	8
D. Rumusan masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Digital Marketing.....	12

1.	Pengertian Digital Marketing .....	12
2.	<i>Digital Marketing</i> dalam Prespektif Islam .....	13
3.	Manfaat Digital Marketing .....	14
B.	Service quality .....	15
1.	Pengertian service quality.....	15
2.	Karakteristik <i>Service Quality</i> .....	16
3.	<i>Service Quality</i> dalam perspektif islam.....	16
C.	<i>Innovation product</i> .....	17
1.	Pengertian <i>Innovation product</i> .....	17
2.	Tujuan <i>Innovation Product</i> .....	18
3.	Indikator <i>Innovation Product</i> .....	19
D.	Penelitian Terdahulu .....	19
E.	Kerangka Konseptual.....	23
F.	Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
A.	Objek Penelitian.....	27
1.	Sasaran dan Waktu Penelitian .....	27
2.	Tempat Penelitian .....	27
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
1.	Pendekatan Penelitian.....	27
2.	Jenis Penelitian .....	27
C.	Sumber Data .....	28
1.	Data primer .....	28
2.	Data sekunder .....	28
D.	Populasi Dan Sampel Penelitian .....	28
1.	Populasi Penelitian .....	28
2.	Sampel Penelitian .....	29
E.	Operasional Variabel .....	30



1. Variabel Bebas (Independen) .....	30
2. Variabel Terikat (Dependen).....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data .....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik .....	37
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	37
5. Uji hipotesis.....	38
a. Uji t (parsial).....	38
b. Uji f (simultan/serempak).....	38
6. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Bank Muamalat Indonesia.....	40
2. Kelurahan Sumber .....	40
3. Karakteristik Responden.....	41
B. Analisis Deskriptif .....	43
C. Hasil Uji Instrumen.....	52
D. Hasil Penelitian .....	55
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia 2024.....	2
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan .....	3
Gambar 1. 3 jumlah penggunaan Muamalat DIN 2024.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23



**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

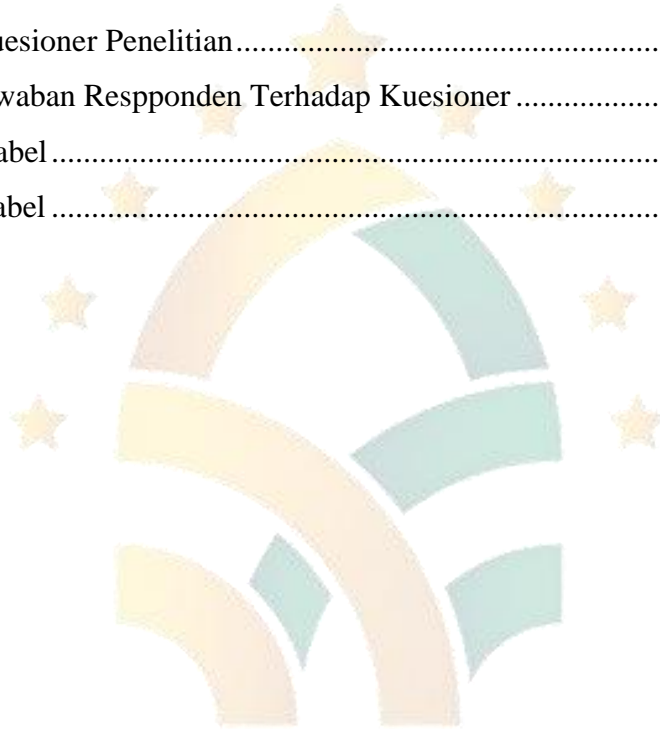
## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif .....	43
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Digital Marketing (X1) .....	44
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Service Quality (X2) .....	46
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Innovation Product (X3).....	48
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Y) .....	50
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	53
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
Tabel 4. 15 Uji t Parsial.....	61
Tabel 4. 16 Uji f Simultan.....	63
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	64
.....	31

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi.....	79
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	80
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian.....	82
Lampiran 5 Dokumentasi.....	83
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 7 Jawaban Respponden Terhadap Kuesioner.....	86
Lampiran 8 Ttabel.....	102
Lampiran 9 Ftabel.....	106



**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON