

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan	3
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi.....	4
Gambar 1. 3 Produk dan Jasa	5
Gambar 1. 4 Revolusi Industri 4.0 pada Perbankan.....	6
Gambar 1. 5 Penetrasi Internet.....	7
Gambar 1. 6 Pengguna Aplikasi Mobile Banking	10
Gambar 1. 7 Keluhan Nasabah	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3. 1 Hasil Reliabilitas	67
Gambar 3. 3 Garis Kontinum Variabel	71
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	78
Gambar 4. 2 Umur Usia	79
Gambar 4. 3 Pekerjaan	79
Gambar 4. 4 Nasabah	80
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Kualitas pelayanan yang diberikan oleh M-Banking BTN Syariah sudah baik.	81
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Puas dengan pelayanan yang diberikan M-Banking BTN Syariah.	82
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Proses transaksi melalui Mobile Banking BTN Syariah berlangsung sangat cepat.	83
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Mobile Banking BTN Syariah mudah digunakan.	84
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Keamanan terjamin saat menggunakan M-Banking BTN Syariah.	85
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Kepercayaan pada layanan M-Banking BTN Syariah.....	86
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Mendapatkan informasi yang akurat saat bertransaksi menggunakan M-Banking BTN Syariah.	87
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Data tidak disalahgunakan saat menggunakan layanan transaksi M-Banking BTN Syariah.	88
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Mendapatkan konfirmasi atas setiap transaksi melalui Mobile Banking BTN Syariah.	89
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Mudah mencari informasi perbankan menggunakan M-Banking BTN Syariah.	90
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Customer Service M-Banking BTN Syariah mampu menyelesaikan masalah Nasabah BTN Syariah.	91
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah dapat dilakukan di mana saja.....	92
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah dapat dilakukan kapan saja.	93

Gambar 4. 18 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah Tidak memakan waktu lama.	94
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Tidak perlu mengganti kartu SIM untuk menggunakan M-Banking BTN Syariah.....	95
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Tampilan M-Banking BTN Syariah mudah dipahami.....	96
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Fitur M-Banking BTN Syariah mudah digunakan.	97
Gambar 4. 22 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah mudah digunakan.	98
Gambar 4. 23 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah sesuai dengan harapan nasabah.	99
Gambar 4. 24 Garis Kontinum Layanan M-Banking BTN Syariah mampu memenuhi kebutuhan nasabah.	100
Gambar 4. 25 Garis Kontinum M-Banking BTN Syariah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari.	101
Gambar 4. 26 Garis Kontinum Mudah menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam M-Banking BTN Syariah.	102
Gambar 4. 27 Garis Kontinum Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada keluarga atau teman.	103
Gambar 4. 28 Garis Kontinum Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada masyarakat.	104
Gambar 4. 29 Garis Kontinum Minat menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah secara berulang.....	105
Gambar 4. 30 Garis Kontinum Mempertimbangkan untuk tetap menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah dibandingkan bank lain.	106
Gambar 4. 31 Garis Kontinum Hanya akan menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah.....	107
Gambar 4. 32 Garis Kontinum Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada orang lain.	108
Gambar 4. 33 Hasil Uji Normalitas.....	109
Gambar 4. 34 Hasil Uji Multikolonieritas.....	110
Gambar 4. 35 Hasil Uji Heteroskedastisitas	110
Gambar 4. 36 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	111
Gambar 4. 37 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	111
Gambar 4. 38 Hasil Uji T	112
Gambar 4. 39 Hasil Uji T	113
Gambar 4. 40 Hasil Uji T	114
Gambar 4. 41 Hasil Uji F	114
Gambar 4. 42 Hasil Uji R Square.....	115

Gambar 4. 43 Hasil Uji Regresi E-Servqual (X) → Loyalitas Nasabah (Y)	115
Gambar 4. 44 Hasil Uji Regresi E-Servqual (X) → Kepuasan Pelanggan (M)...	116
Gambar 4. 45 Hasil Uji Regresi Regresi E-Servqual (X) dan Kepuasan Pelanggan (M) → Loyalitas Nasabah (Y)	117