

**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR-FITUR APLIKASI MOBILE BANKING PADA  
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah  
Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Khofifah Ernita Irawan**

NIM. 1900032066

Diajukan kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Ahmad Dahlan untuk memenuhi persyaratan guna

memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF MOBILE BANKING APPLICATION FEATURES IN  
SHARIA BANK AND CONVENTIONAL BANKS**

**(Comparative Study On Customers of Bank Syariah Indonesia's (BSI) KC Yogyakarta dan  
Bank Central Asia's (BCA) KC Yogyakarta)**

**THESIS**



**By :**

**Khofifah Ernita Irawan**

Student ID : 1900032066

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the Bachelor's Degree in Economics

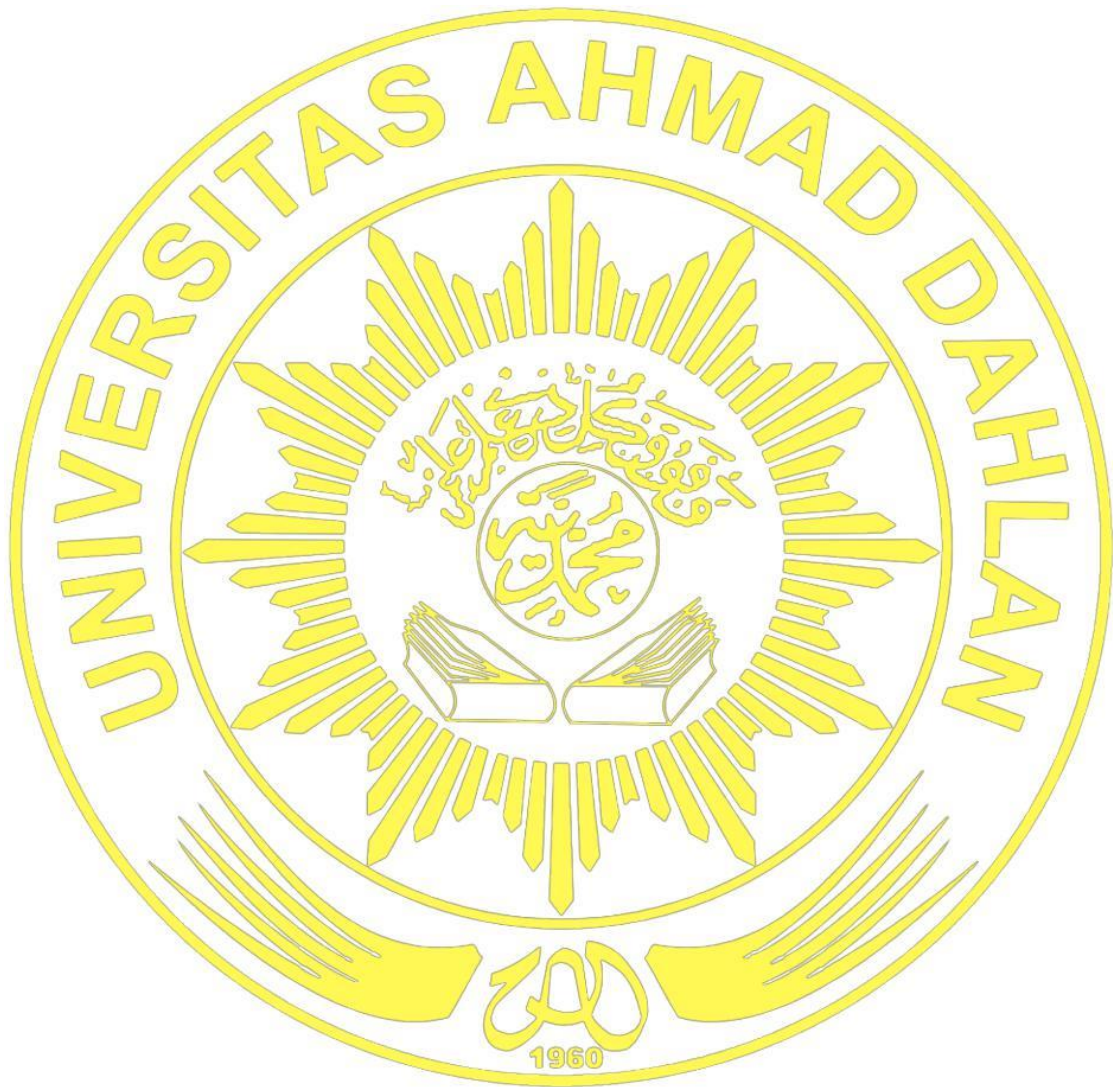
**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



NOTA DINAS

Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.  
Pembimbing skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan munaqasyah  
Lamp : 3 eks

Kepada  
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
di  
Yogyakarta

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Khofifah Ernita Irawan  
NIM : 1900032066  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Fitur-fitur Pada Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)

Saya berpedapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.  
**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, 20 Maret 2024

Pembimbing

  
Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.

NIPM. 19861014 2016101111245690



SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khofifah Ernita Irawan

NIM : 1900032066

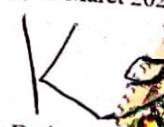
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Maret 2024

  
Khofifah Ernita Irawan

NIM. 1900032066



**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**UJIAN SKRIPSI**

Skripsi berjudul : Analisis Perbandingan Fitur-fitur Pada Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)

Nama : Khofifah Ernita Irawan

NIM : 1900032066

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah :

Ketua : Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. (.....)

NIPM. 19861014 201610 111 1245690

Penguji I : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. (.....)

NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Penguji II : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. (.....)

NIPM, 19870704 202104 111 1136209

Diuji di Yogyakarta pada tanggal

Waktu : Sabtu, 30 Maret 2024

Nilai : B+

Hasil : Lulus tanpa perbaikan/ Lulus dengan perbaikan/ Tidak lulus

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khofifah Ernita Irawan  
NIM : 1900032066  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan Fitur-fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)  
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Maret 2024



Khofifah Ernita Irawan  
NIM.1900032066

v

v



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khofifah Ernita Irawan  
NIM : 1900032066  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Email : khofifah1900032066@webmail.uad.ac.id

Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan Fitur-fitur Pada Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan/tidak mengizinkan) karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Maret 2024




Khofifah Ernita Irawan

NIM : 1900032066

Mengetahui,

Pembimbing



**Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.**

NIPM. 19861014 201610 111 1245690





# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/56/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Perbandingan Fitur-fitur Pada Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)

Nama : Khofifah Ernita Irawan

NIM : 1900032066

Telah diujikan pada tanggal : 30/03/2024

Nilai Ujian : B+/76

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 199007202016011111133468

Yogyakarta, 07 Mei 2024

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan judul “Analisis Perbandingan Fitur-fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabag Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta)”, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan. Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain :

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Irawan S.H dan Ibu Srihayu Purwaningsih yang tidak henti-hentinya mendoakan saya dan selalu mendukung saya.
2. Kepada adik-adik saya Feby Tiara Putri Irawan dan Maulin Maharani Irawan yang selalu memotivasi dan menghibur, dan mendukung saya.
3. Kepada para sahabat saya Ghafira Raodatul Jannah, Mimi Israhana, dan Addin Mufarijju yang sudah menemani perjalanan kuliah saya dari awal semester hingga saat ini. Terimakasih juga atas support dan doa kalian sehingga saya bisa sampai ada di titik ini.
4. Juga kepada Mba Pauline Nathania selaku bos ditempat saya berkerja, yang selalu mendukung dan membantu saya, yang mengizinkan saya kuliah sambil



bekerja, serta mengizinkan saya mengerjakan skripsi ditempat kerja saat sedang tidak banyak kerjaan.

5. Kepada Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing skripsi saya, terimakasih sudah membimbing, membantu serta memberikan masukan dan arahan dari awal bimbingan sampai saat ini.
6. Kepada Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K selaku dosen pembimbing akademik dari awal perkuliahan sampai di akhir perkuliahan ini. Terimakasih atas segala kebaikan dan kesabaran bapak membimbing saya selama menjadi mahasiswi strata satu di Universitas Ahmad Dahlan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah mendidik saya dan memberikan banyak ilmu kepada saya mengenai Perbankan syariah.
8. Kepada terkhusus seluruh keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
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	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## 2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah



كرامة الأولياء	ditulis	Karōmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakōh al-fiṭri

#### 4. Vokal Pendek

َ	Faṭḥah	ditulis	A
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i
ذكر		ditulis	ḡukira
ُ	ḡammah	ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḡhabu

#### 5. Vokal Panjang

1	Faṭḥah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
2	Faṭḥah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karīm
4	ḡammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūḡ

## 6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fatḥah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

## 7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعْدَاتُ	ditulis	u'iddat
لَعْنٌ شَكَرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

## 8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf "al". Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقُرْآنُ	ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَاسُ	ditulis	al-Qiyās
السَّمَاءُ	ditulis	al-Samā'
الشَّمْسُ	ditulis	al-Syam

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	ḡawi al-furūḡ
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan para sahabat yang telah menjadi suri tauladan yang baik. Semoga kita termasuk umatnya yang kelak mendapatkan syafa'atnya di yaumul akhir.

Menurut penulis, tanpa bantuan berbagai pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd., M.Pd.I. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Bapak Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I., selaku Kaprodi Perbankan Syariah
4. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah dan Civitas Akademik Universitas Ahmad Dahlan

7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada saya

Penulis skripsi menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan, isi, dan tata Bahasa, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca skripsi ini akan sangat saya hargai. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis juga pada khususnya.

*“Jaza Kumullahu Khairan Katsiran*

## **ABSTRAK**

*Mobile Banking* merupakan perangkat yang digunakan untuk mempermudah transaksi-transaksi perbankan seperti memeriksa saldo, transfer sesama ataupun antar bank, melakukan pembayaran SIGNAL, dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara fitur-fitur perbankan dan penilaian nasabah antara *BCA Mobile Banking* dengan *BSI Mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 128 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada fitur-fitur perbankan antara *BCA Mobile Banking* dan *BSI Mobile Banking* tidak terdapat perbedaan, hal lain ini dapat dilihat dari indikator kehandalan, kelengkapan fitur, dan keamanan. Begitu juga pada penilaian nasabah antara *BCA Mobile Banking* dan *BSI Mobile Banking* tidak terdapat perbedaan, hal ini dapat dilihat dari indikator kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan, minat berkunjung, dan perhatian yang dirasakan nasabah.

**Kata kunci : Fitur-fitur Perbankan, Penilaian Nasabah, *BCA Mobile Banking*,  
*BSI Mobile Banking***

## **ABSTRACT**

Mobile Banking is a device that can be used by customers anywhere and anytime, and the use of mobile banking can facilitate customers in banking transactions such as checking balances, interbank transfers, and making SIGNAL payments. This research aimed to determine the differences between Bank Central Asia's (BCA) and Bank Syariah Indonesia's (BSI) mobile banking features and customer assessments. This research used a quantitative method with probability sampling, a sampling technique that provides equal opportunities to each element or member of the population selected to become a sample member. This research had 128 respondents. The results showed no differences in banking features between BCA and BSI mobile banking, as seen from indicators of reliability, completeness of features, and security. Likewise, there was no difference in customer assessments between BCA and BSI mobile banking, as seen from the indicators of customer satisfaction, ease of use, interest in visiting, and attention felt by customers.

**Keywords: Banking features, customer assessment, mobile banking, Bank Central Asia, Bank Syariah Indonesia, Islamic Banking.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENYEKAT .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori.....	11
1. Sejarah Perbankan.....	11
2. Perbankan Konvensional.....	12
3. Perbankan Syariah.....	13

4. Mobile Banking.....	16
B. Tinjauan Pustaka .....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
C. Operasional Variabel Penelitian.....	27
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	27
E. Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	30
F. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum BCA dan BSI.....	35
B. Karakteristik Responden .....	41
C. Hasil Analisis Data.....	50
D. Hasil dan Pembahasan.....	60
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
A. KESIMPULAN .....	69
B. SARAN .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>135</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Bank Konvensional dan Bank Syariah` .....	25
Tabel 3.1 Skala Likert Pengukuran Variabel Fasilitas Mobile Banking BCA dan BSI .....	28
Tabel 4.1 Laporan Kinerja Keuangan Tahunan BSI.....	35
Tabel 4.2 Laporan Kinerja Keuangan Tahunan BCA.....	38
Tabel 4.3 Jumlah Kuesioner.....	41
Tabel 4.4 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.5 Berdasarkan Usia Responden .....	42
Tabel 4.6 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden .....	43
Tabel 4.7 Berdasarkan Status Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4.8 Berdasarkan Daerah Tinggal Responden.....	45
Tabel 4.9 Berdasarkan Pendapatan Nasabah .....	45
Tabel 4.10 Berdasarkan Lamanya Penggunaan Mobile Banking BCA.....	46
Tabel 4.11 Berdasarkan Lamanya Penggunaan Mobile Banking BSI.....	47
Tabel 4.12 Fitur-fitur Mobile Banking yang pernah digunakan Responden .....	48
Tabel 4.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel X1 BCA.....	50
Tabel 4.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2 BCA.....	51
Tabel 4.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel X1 BSI.....	52
Tabel 4.1.4 Hasil Uji Validitas Variabel X2 BSI.....	53
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas BCA Mobile Banking.....	54
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas BSI Mobile Banking.....	55
Tabel 4.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis Fitur-fitur Perbankan (X1).....	56
Tabel 4.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis Penilaian Nasabah (X2).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar Plagiasi	
.....	13
2	
Gambar Mobile Banking BCA	
.....	13
3	
Gambar M-Banking BSI	
.....	13
4	