

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jurnal Nasional.....	29
Tabel 2. 2 Jurnal Internasional	41
Tabel 3. 1 Tabel Operasional	51
Tabel 3. 2 Skala Instrumen.....	62
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas E-Servqual.....	64
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor	71
Tabel 4. 1 Responden Mengenai Indikator Kualitas pelayanan yang diberikan oleh M-Banking BTN Syariah sudah baik.	80
Tabel 4. 2 Responden Mengenai Indikator Puas dengan pelayanan yang diberikan M-Banking BTN Syariah.	81
Tabel 4. 3 Responden Mengenai Indikator Proses transaksi melalui Mobile Banking BTN Syariah berlangsung sangat cepat.	82
Tabel 4. 4 Responden Mengenai Indikator Mobile Banking BTN Syariah mudah digunakan.	83
Tabel 4. 5 Responden Mengenai Indikator Keamanan terjamin saat menggunakan M-Banking BTN Syariah.	84
Tabel 4. 6 Responden Mengenai Indikator Kepercayaan pada layanan M-Banking BTN Syariah.	85
Tabel 4. 7 Responden Mengenai Indikator Mendapatkan informasi yang akurat saat bertransaksi menggunakan M-Banking BTN Syariah.	86
Tabel 4. 8 Responden Mengenai Indikator Data tidak disalahgunakan saat menggunakan layanan transaksi M-Banking BTN Syariah.	87
Tabel 4. 9 Responden Mengenai Indikator Mendapatkan konfirmasi atas setiap transaksi melalui Mobile Banking BTN Syariah.	88
Tabel 4. 10 Responden Mengenai Indikator Mudah mencari informasi perbankan menggunakan M-Banking BTN Syariah.....	89
Tabel 4. 11 Responden Mengenai Indikator Customer Service M-Banking BTN Syariah mampu menyelesaikan masalah Nasabah BTN Syariah.....	90
Tabel 4. 12 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah dapat dilakukan di mana saja.	91
Tabel 4. 13 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah dapat dilakukan kapan saja.....	92
Tabel 4. 14 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah Tidak memakan waktu lama.	93
Tabel 4. 15 Responden Mengenai Indikator Tidak perlu mengganti kartu SIM untuk menggunakan M-Banking BTN Syariah.....	94

Tabel 4. 16 Responden Mengenai Indikator Tampilan M-Banking BTN Syariah mudah dipahami.	95
Tabel 4. 17 Responden Mengenai Indikator Fitur M-Banking BTN Syariah mudah digunakan.	96
Tabel 4. 18 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah mudah digunakan.	97
Tabel 4. 19 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah sesuai dengan harapan nasabah.	98
Tabel 4. 20 Responden Mengenai Indikator Layanan M-Banking BTN Syariah mampu memenuhi kebutuhan nasabah.	99
Tabel 4. 21 Responden Mengenai Indikator M-Banking BTN Syariah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari.	100
Tabel 4. 22 Responden Mengenai Indikator Mudah menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam M-Banking BTN Syariah.	101
Tabel 4. 23 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada keluarga atau teman.	102
Tabel 4. 24 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada masyarakat.	103
Tabel 4. 25 Responden Mengenai Indikator Minat menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah secara berulang.	104
Tabel 4. 26 Responden Mengenai Indikator Mempertimbangkan untuk tetap menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah dibandingkan bank lain.	105
Tabel 4. 27 Responden Mengenai Indikator Hanya akan menggunakan layanan M-Banking BTN Syariah.	106
Tabel 4. 28 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan layanan M-Banking BTN Syariah kepada orang lain.	107