

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN ANTARA NASABAH BANK DIGITAL
DENGAN NASABAH BANK KONVENSIONAL
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :
Ahmad Rifqy Hidayatullah
200105020036

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2026 M/1448 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

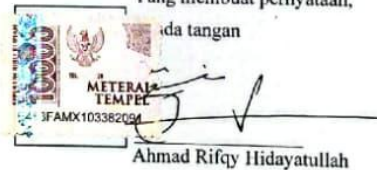
Nama : Ahmad Rifqy Hidayatullah
NIM : 200105020036
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 03 Mei 2002
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,

ada tangan


Ahmad Rifqy Hidayatullah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital Dengan Nasabah Bank Konvensional Di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Ahmad Rifqy Hidayatullah

N I M : 200105020036

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025

Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 03 Mei 2002

Alamat : Jalan Armandel Gg H Sarbini I Pinang Ranti DKI Jakarta

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Mei 2025

Pembimbing I

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin



Faqih El Wafa, SHL., MSI
NIP 199005232018011002



Difi Dahliana, SEI, MEI
NIP 198503292018012001

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital dan Bank Konvensional di Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Ahmad Rifqy Hidayatullah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 Juli 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 74,95

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin.
NIP 197710312002121002

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I. (Anggota)	2.
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Nazmi Soraya, M.Stat (Anggota)	4.

ABSTRAK

Ahmad Rifqy Hidayatullah. 2026. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital dan Bank Konvensional di Kota Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I.

Kata Kunci: Bank Digital, Bank Konvensional, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk hadirnya bank digital yang menawarkan layanan berbasis aplikasi. Kehadiran bank digital menghadirkan tantangan bagi bank konvensional yang sebelumnya mendominasi layanan perbankan di Indonesia. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kedua jenis bank, khususnya di Kota Banjarmasin yang menjadi salah satu pusat aktivitas ekonomi di Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode komparatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden bank digital dan 68 responden bank konvensional, terdiri dari nasabah bank digital dan bank konvensional. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data dilakukan menggunakan uji beda (*independent sample t-test*) dan *One Way Anova* dengan bantuan software SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan nasabah bank digital sebesar 44,433, sedangkan bank konvensional sebesar 44,062. Meskipun nilai kepuasan bank digital lebih tinggi, uji statistik memperlihatkan nilai Sig. 0,208 ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara nasabah bank digital dan bank konvensional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kedua jenis bank relatif seimbang dalam memenuhi kepuasan nasabah di Kota Banjarmasin.

MOTTO

“Hidup adalah pengabdian, dan tidak ada pengabdian tanpa pengorbanan.

*Nikmatilah semua susahmu sebelum tercapai nikmatmu. Alam semesta tak pernah
terburu-buru tapi semuanya tercapai”*

If it weren't for Allah helping me, I would have given up a long time ago

(QS. Al-Insyirah, 5-6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji dan syukur selalu tercurah kepada Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya yang tak terbatas. Hanya dengan izin, pertolongan, dan berkah Nya, penulis dapat mengatasi setiap rintangan dan menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dengan tulus hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang tua tercinta sosok yang menjadi alasan terkuat di balik setiap langkah perjuangan ini. Doa mereka yang tak pernah berhenti, cinta mereka yang tak pernah berakhir, dan pengorbanan mereka yang tak ternilai. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dan doa mereka dengan kebaikan berlipat ganda.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang dengan sabar mencurahkan waktu, energi, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkannya. Kepada semua dosen dan pendidik yang dengan sukarela telah berbagi pengetahuan, pengalaman, dan nasihat berharga semoga pengetahuan yang diberikan menjadi amal yang berkelanjutan yang pahalanya terus mengalir.

Skripsi ini juga didedikasikan kepada keluarga besar, yang telah menjadi sumber hiburan di saat-saat lelah, dan kepada rekan-rekan seperjuangan yang telah ada di sana dengan tawa, dorongan, dan solidaritas yang tak terlupakan. Semoga karya sederhana ini bermanfaat dan menjadi bagian kecil dari kontribusi nyata bagi pengetahuan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ هَلَالِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Skripsi yang berjudul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital Dengan Nasabah Bank Konvensional Di Kota Banjarmasin” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat berangkaikan salam kita haturkan keharibaan Nabi besar Muhammad Saw. Mudah-mudahan kita mendapat syafaatnya di yaumil akhir kelak, Aamiin. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penelitian maupun segi materi. Diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk penelitian karya ilmiah selanjutnya. Penulis berterima kasih atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini, dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Difi Dahliana, SEI, MEI selaku dosen pembimbing yang sangat banyak membantu dalam mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan dalam setiap perjalanan beliau.
4. Segenap dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis.
5. Kedua orang tuaku tercinta beserta kakak dan keponakan, terima kasih atas doa-doa, tenaga dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya serta senantiasa menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan-kebaikan kalian.

Banjarmasin, 03 Juni 2026
Penulis,

Ahmad Rifqy Hidayatullah

PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	-	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s'a'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z'al	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
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	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\~a asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINGKAT KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN, BANK DIGITAL, BANK KOVENSIONAL.....	13
A. Tingkat Kepuasan.....	13
B. Kualitas Layanan	15
C. Bank Digital.....	21
D. Bank Konvensional	24
E. Penelitian Terdahulu.....	27
F. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Data dan Sumber Data.....	35
E. Variabel dan Indikator	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data	38

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	46
A. Penyajian Data.....	46
B. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Umur	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Umur	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Jenis Pekerjaan...	56
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Digital	58
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Konvensional	59
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Pada Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Digital	60
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Pada Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Konvensional	61
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Bank Digital dan Bank Konvensional	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Bank Digital	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Bank Konvensional	64
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Bank Digital.....	65
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Bank Konvensional.....	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Bank Digital dan Bank Konvensional	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji Homogenitas Bank Digital dan Bank Konvensional.....	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Independent t Sampel Bank Digital.....	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji Group Statistic Bank Digital dan Bank Konvensional	68
Tabel 4. 22 <i>One Way Anova</i> Bank Digital dan Bank Konvensional.....	69