

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.