

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Bank Digital

1) Blu

PT Bank Digital BCA atau BCA Digital sebelumnya bernama Bank Royal, hadir sejak 2020 setelah diakuisisi oleh PT Bank Central Asia. BCA Digital merupakan *the next generation* bank tanpa cabang yang fokus melayani segmen digital savvy melalui aplikasi mobile perbankan digital blu. blu by BCA Digital diluncurkan pada Juli 2021 untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah agar bisa melakukan transaksi finansial maupun non finansial melalui ponsel.

Beberapa fitur di dalamnya seperti bluSaving, bluDeposit, bluGether, bluInvest, bluInsurance, bluBisnis, bluDebit Card dan bluVirtual Card dirancang untuk membantu pengguna memiliki kontrol lebih serta kebebasan mengatur finansial mereka. Aplikasi blu bisa diakses melalui Google Play Store dan Apple App Store. blu by BCA Digital tak hanya hadir sebagai *direct digital banking*,

tetapi juga sebagai bank *as a service* (BaaS), di mana nasabah bisa melakukan beragam transaksi perbankan mulai dari membuka rekening, transfer, hingga *top up e-money* dari platform partner, tanpa berpindah aplikasi. Saat ini, blu sudah berkolaborasi dengan partners dari beragam industri seperti Blibli, CGV, MRT Jakarta, Kopi Kenangan, Fore, FUNDtastic, Moduit, EmasKITA, Talenta Nusantara, Bussan Auto Finance, Tokocrypto, Rekosistem, serta tiga universitas; Binus University, ITHB, dan UPH.

2) Jago

PT. Bank Jago Tbk bergerak dalam bidang perbankan yang sebelumnya bernama PT. Bank Artos Indonesia Tbk. Perusahaan yang didirikan di Bandung pada tanggal 14 Desember 1992 dan melakukan IPO pada 12 Januari 2016. Saat ini perusahaan mengoperasikan perbankan digital.

3) Raya

PT Bank Raya Indonesia Tbk didirikan oleh Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) pada tanggal 27 September 1989 dengan nama PT Bank AGRO. Pada tanggal 11 Desember 1989, BRI Agro memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan dan mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 8 Februari 1990. Pada tahun 2003, Bank menempuh perjalanan baru dengan menjadi Perusahaan Publik setelah melakukan penawaran umum perdana di Bursa Efek Surabaya. Pada saat yang sama, Bank berganti nama

menjadi PT Bank Agroniaga Tbk. Pada tahun 2007, saham Bank dengan kode saham AGRO telah dicatatkan di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun 2006, Bank AGRO meningkatkan peringkatnya menjadi Bank Umum Devisa.

b. Bank Konvensional

1) Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (Bank BRI) (BBRI) didirikan 16 Desember 1895. Kantor pusat Bank BRI berlokasi di Gedung BRI I, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 44-46, Jakarta 10210. Saat ini, BBRI memiliki 19 kantor wilayah, 1 kantor inspeksi pusat, 19 kantor inspeksi wilayah, 462 kantor cabang domestik, 1 kantor cabang khusus, 603 kantor cabang pembantu, 983 kantor kas, 5.360 BRI unit, 3.178 teras dan 1 teras kapal.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan BBRI adalah turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya dengan melakukan usaha di bidang perbankan, termasuk melakukan kegiatan operasi sesuai dengan prinsip syariah.

Pada tanggal 31 Oktober 2003, BBRI memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham BBRI (IPO) kepada

masyarakat sebanyak 3.811.765.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp875,- per saham. Selanjutnya, opsi pemesanan lebih sejumlah 381.176.000 lembar saham dan opsi penjatahan lebih sejumlah 571.764.000 lembar saham masing-masing dengan harga Rp875,- setiap lembar saham telah dilaksanakan masing-masing pada tanggal 10 November 2003 dan 3 Desember 2003. Setelah IPO BRI dan opsi pemesanan lebih dan opsi penjatahan lebih dilaksanakan oleh Penjamin Pelaksana Emisi, Negara Republik Indonesia memiliki 59,50% saham di BRI. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 10 November 2003.

2) Bank Mandiri

Bank Mandiri (Persero) Tbk (Bank Mandiri) (BMRI) didirikan 02 Oktober 1998 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Agustus 1999. Kantor pusat Bank Mandiri berkedudukan di Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 36 – 38 Jakarta Selatan 12190 – Indonesia. Saat ini, Bank Mandiri mempunyai 12 kantor wilayah domestik, 75 kantor area, dan 1.121 kantor cabang pembantu, 933 kantor mandiri mitra usaha, 251 kantor kas dan 6 cabang luar negeri yang berlokasi di Cayman Islands, Singapura, Hong Kong, Dili Timor Leste, Dili Timor Plaza dan Shanghai (Republik Rakyat Cina).

Pemegang saham pengendali Bank Mandiri adalah Negara Republik Indonesia, dengan persentase kepemilikan sebesar 60%.

Pada tanggal 23 Juni 2003, BMRI memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham BMRI (IPO) kepada masyarakat sebanyak 4.000.000.000 saham Seri B dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp675,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 14 Juli 2003.

3) Bank Central Asian (BCA)

Bank Central Asia Tbk (Bank BCA) (BBCA) didirikan di Indonesia tanggal 10 Agustus 1955 dengan nama “N.V. Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory” dan mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 1956. Kantor pusat Bank BCA berlokasi di Menara BCA, Grand Indonesia, Jalan M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310. Saat ini, BBCA memiliki 977 kantor cabang di seluruh Indonesia serta 2 kantor perwakilan luar negeri yang berlokasi di Hong Kong dan Singapura.

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank BCA adalah FarIndo Investment (Mauritius) Ltd. qualitate qua (qq) sdr. Robert Budi Hartono dan Sdr. Bambang Hartono,

dengan persentase kepemilikan sebesar 47,15 persen.

Pada tanggal 11 Mei 2000, BBCA memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM-LK untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana BBCA (IPO) sebanyak 662.400.000 saham dengan jumlah nilai nominal Rp500,- dengan harga penawaran Rp1.400,- per saham, yang merupakan 22% dari modal saham yang ditempatkan dan disetor, sebagai bagian dari divestasi kepemilikan saham Republik Indonesia yang diwakili oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Penawaran umum ini dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 31 Mei 2000.

4) Bank Negara Indonesia (BNI)

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Bank BNI) (BBNI) didirikan 05 Juli 1946 di Indonesia sebagai Bank Sentral. Pada tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Kantor pusat Bank BNI berlokasi di Jl. Jend. Sudirman Kav. 1, Jakarta.

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah Negara Republik Indonesia, dengan persentase kepemilikan sebesar 60,00%.

Pada tanggal 28 Oktober 1996, BBNI memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham BBNI (IPO) Seri B kepada

masyarakat sebanyak 1.085.032.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp850,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 25 November 1996

5) Bank Kalsel

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat 1 Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 1964. Undang-undang nomor 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Operasional Bank serta izin usaha dari menteri urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia (Keputusan Nomor 26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965).

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu BPD membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin di Jalan Brigjend H. Hasan Basri No. 8 yang kemudian berpindah tempat di Jalan S. Parman Rt.04 Kayu Tangi. Pada tanggal 4 Desember 2005 dibuka pula Kantor Cabang Syariah Kandangan Berkantor di Jalan Jend. Sudirman Rt. 4 Tibung Raya Kandangan. Perkembangan jaringan dimiliki Bank Kalsel Syariah sampai tahun 2015 yang terdiri dari 2 kantor cabang, 2 kantor cabang pembantu, 7 kedai syariah, 3 kantor kas

syariah dan 2 kas mobil. Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional Bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan, penyaluran dana, pelayanan jasa yang berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru agar sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Bank Kalsel Syariah memiliki dewan pengawas syariah yang diketuai oleh Prof. Dr. H. Kamrani Buseri, MA. Bank Kalsel melakukan beberapa kali pergantian logo, sejak dari berdiri pada tahun 1964 sampai dengan sekarang.

6) Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Bank BTN) (BBTN) didirikan 09 Februari 1950 dengan nama “Bank Tabungan Pos”. Kantor pusat Bank BTN berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130 – Indonesia. Saat ini, BBTN memiliki 87 kantor cabang (termasuk 22 kantor cabang syariah), 244 cabang pembantu (termasuk 21 kantor cabang pembantu syariah), 486 kantor kas (termasuk 7 kantor kas syariah), dan 2.951 SOPP (System on-line Payment Point/Kantor Pos online).

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah Negara Republik Indonesia, dengan persentase kepemilikan sebesar 60,04%.

Pada tanggal 08 Desember 2009, BBTN memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan

Penawaran Umum Perdana Saham BBTN (IPO) Seri B kepada masyarakat sebanyak 2.360.057.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp800,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 17 Desember 2009.

2. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki - Laki	29	42,6 %
2	Perempuan	39	57,4 %
Total		68	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner jenis kelamin laki-laki sebanyak dua puluh sembilan orang dengan persentase 42,6 %, jenis kelamin perempuan sebanyak tiga puluh sembilan orang dengan persentase 57,4 %,

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki - Laki	36	52,9%
2	Perempuan	32	47,1%
Total		68	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner jenis kelamin laki-laki sebanyak tiga puluh enam orang dengan persentase 52,9%, jenis

kelamin perempuan sebanyak tiga puluh dua orang dengan persentase 47,1%,

b. Berdasarkan Umur

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 Tahun	13	19,1%
2	21 – 30 Tahun	53	77,9%
3	31 – 40 Tahun	2	2,9%
4	41 – 50 Tahun	0	0%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner umur < 20 tahun sebanyak tiga belas orang dengan persentase 19,1%, umur 21 - 30 tahun sebanyak lima puluh tiga orang dengan persentase 77,9%, umur 31 - 40 tahun sebanyak dua orang dengan persentase 2,9%.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 Tahun	11	16,2%
2	21 – 30 Tahun	50	73,5%
3	31 – 40 Tahun	7	10,3%
4	41 – 50 Tahun	0	0%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner umur < 20 tahun sebanyak sebelas orang dengan persentase 16,2%, umur 21 - 30 tahun sebanyak lima puluh orang dengan persentase 73,5%, umur 31 - 40 tahun

sebanyak tujuh orang dengan persentase 10,3%.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	1	1,5%
2	Pegawai BUMN	16	23,5%
3	Pegawai Swasta	25	36,8%
4	Pengusaha	9	13,2%
5	Pelajar / Mahasiswa	17	25%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner pekerjaan PNS sebanyak satu orang dengan persentase 1,5%, Pegawai BUMN sebanyak enam belas orang dengan persentase 23,5%, Pegawai Swasta sebanyak dua puluh lima orang dengan persentase 36,8%, Pengusaha sebanyak sembilan orang dengan persentase 13,2%, Pelajar / Mahasiswa sebanyak tujuh belas orang dengan persentase 25 %.

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	0	0%
2	Pegawai BUMN	18	26,5%
3	Pegawai Swasta	22	32,4%
4	Pengusaha	8	11,8%
5	Pelajar / Mahasiswa	20	29,4%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner pekerjaan Pegawai BUMN sebanyak delapan belas orang dengan persentase 26,5%, Pegawai

Swasta sebanyak dua puluh dua orang dengan persentase 32,4%,
Pengusaha sebanyak delapan orang dengan persentase 11,8%, Pelajar
/ Mahasiswa sebanyak dua puluh orang dengan persentase 29,4%.

d. Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Bank Digital Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
1	< 1.000.000	13	19,1%
2	1.000.000 – 2.500.000	17	25%
3	2.500.000 – 3.500.000	17	25%
4	3.500.000 – 5.000.000	21	30,9%
5	>5.000.000	0	0%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner pendapatan < 1.000.000 sebanyak tiga belas orang dengan persentase 19,1%, pendapatan 1.000.000 – 2.500.000 sebanyak tujuh belas orang dengan persentase 25%, pendapatan 2.500.000 – 3.500.000 sebanyak tujuh belas orang dengan persentase 25%, pendapatan 3.500.000 – 5.000.000 sebanyak dua puluh satu orang dengan persentase 30,9%.

Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Bank Konvensional Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
1	< 1.000.000	11	16,2%
2	1.000.000 – 2.500.000	17	25%
3	2.500.000 – 3.500.000	20	29,4%
4	3.500.000 – 5.000.000	17	25%
5	>5.000.000	3	4,4%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner pendapatan < 1.000.000 sebanyak sebelas orang dengan persentase 16,2%, pendapatan 1.000.000 – 2.500.000 sebanyak tujuh belas orang dengan persentase 25%, pendapatan 2.500.000 – 3.500.000 sebanyak dua puluh orang dengan persentase 29,4%, pendapatan 3.500.000 – 5.000.000 sebanyak tujuh belas orang dengan persentase 25%, pendapatan > 5.000.000 sebanyak tiga orang dengan persentase 4,4%.

Kemampuan ekonomi (tingkat pendapatan) nasabah berpotensi memengaruhi ekspektasi dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima, karena kepuasan pada dasarnya terbentuk dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki konsumen (Kotler dan Keller, 2008). Nasabah dengan tingkat pendapatan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi layanan yang lebih tinggi pula, sehingga penting untuk menelaah apakah terdapat kecenderungan hubungan antara kelompok pendapatan responden dengan skor kepuasan yang diberikan pada kuesioner penelitian ini, sebagai bahan analisis tambahan yang memperkaya pembahasan hasil uji beda

e. Pengguna Bank

Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Digital

No	Bank Digital	Jumlah Responden	Persentase
1	Blu	15	22,1%
2	Jago	22	32,4%
3	Raya	31	45,6%

Total	68	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner bank blu sebanyak lima belas orang dengan persentase 22,1%, bank jago sebanyak dua puluh dua orang dengan persentase 32,4%, bank raya sebanyak tiga puluh satu orang dengan persentase 45,6%.

Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Konvensional

No	Bank Konvensional	Jumlah Responden	Persentase
1	BRI	18	26,5%
2	Mandiri	13	19,1%
3	BCA	11	16,2%
4	BNI	9	13,2%
5	Bank Kalsel	11	16,2%
6	BTN	6	8,8%
Total		68	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner bank BRI sebanyak delapan belas orang dengan persentase 26,5%, bank Mandiri sebanyak tiga belas orang dengan persentase 19,1%, bank BCA sebanyak sebelas orang dengan persentase 16,2%, bank BNI sebanyak sembilan orang dengan persentase 13,2%, bank Kalsel sebanyak sebelas orang dengan persentase 16,2%, bank BTN sebanyak enam orang dengan persentase 8,8%.

3. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada 68 orang responden. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

a. Deskripsi Variabel Bank Digital

Pada variabel tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada bank digital terdapat 5 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Pada Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Digital

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
Kebermanfaatan							
K1	0	0	0	52	16	4,12	4,21
K2	0	0	2	56	10	4,24	
K3	0	0	0	52	16	4,29	
Fitur Aplikasi							
FA 1	0	0	0	48	20	4,35	4,51
FA 2	0	0	2	40	26	4,53	
FA 3	0	0	4	24	40	4,65	
Kenyamanan							
KY 1	0	0	0	24	44	4,59	4,61
KY 2	0	0	2	24	42	4,68	
KY 3	0	0	0	22	46	4,56	
Keamanan, Privasi dan Kepercayaan							
KPK 1	0	0	0	30	38	4,32	4,44
KPK 2	0	0	4	38	26	4,38	
KPK 3	0	0	2	38	28	4,62	
Kemudahan							
KM1	0	0	2	22	44	4,32	4,44
KM 2	0	0	0	42	26	4,38	
KM 3	0	0	0	36	32	4,62	

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

b. Deskripsi Variabel Bank Konvensional

Pada variabel tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada Bank Konvensional terdapat 5 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Pada Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Konvensional

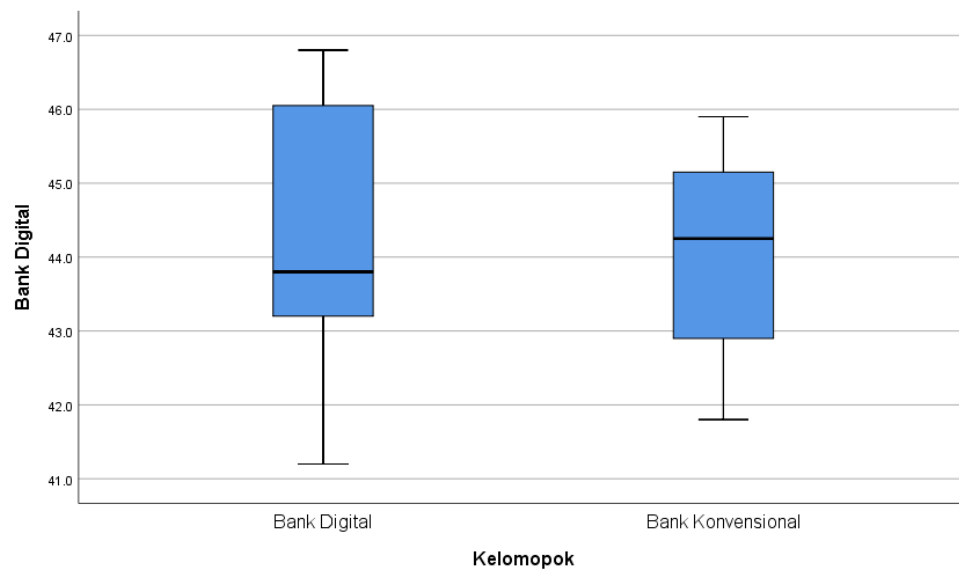
Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
Jaminan Kerahasiaan							
JK1	0	0	0	54	14	4,21	4,19
JK2	0	0	0	54	14	4,21	
JK3	0	0	6	44	18	4,18	
Kemudahan Pada Saat Melakukan Transaksi							
KT 1	0	0	0	40	28	4,41	4,40
KT 2	0	0	2	28	38	4,53	
KT 3	0	0	0	50	18	4,26	
Kenyamanan Nasabah							
KYN 1	0	0	0	36	32	4,47	4,41
KYN 2	0	0	2	34	32	4,44	
KYN 3	0	0	0	46	22	4,32	
Manfaat yang didapat Pada Saat Menggunakan Layanan							
ML 1	0	0	2	42	24	4,32	4,45
ML 2	0	0	0	28	40	4,59	
Kepercayaan Nasabah							
KRN 1	0	0	0	34	34	4,50	4,56
KRN 2	0	0	2	24	42	4,59	
KRN 3	0	0	0	28	40	4,59	
Keakuratan Dalam Menerima Informasi							
KMI 1				34	34	4,50	4,44
KMI 2			2	38	28	4,38	

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Bank Digital dan Bank Konvensional

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bank Digital	15	41,2	46,8	44.433	1.7327
Bank Konvensional	16	41,8	45,9	44.062	1.4250
Valid N (listwise)	15				

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Gambar 4. 1 Grafik Perbandingan Bank Digital dan Bank Konvensional

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.13 tersebut, dapat diketahui bahwa dari hasil bank digital dengan pertanyaan kuesioner berjumlah 15 pertanyaan, nilai rata-ratanya adalah 44.433 dengan standar deviasi 1.7327. Nilai minimum pada bank digital adalah 41,2 dan nilai maksimumnya adalah 46,8. Sementara itu, nilai rata-rata untuk bank konvensional adalah 44.062 dengan standar deviasi 1.4250. Nilai minimum pada bank konvensional adalah 41,8 dan nilai maksimumnya adalah 45,9. Berdasarkan hasil tersebut, tampak bahwa nilai rata-rata bank digital lebih tinggi dibanding dengan nilai

rata-rata bank konvensional. Selisih rata-rata nilai bank digital dengan rata-rata bank konvensional adalah sebesar 0,370

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

1. Uji Validitas Bank Digital

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 68 responden pada tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada Bank Digital dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.14.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Bank Digital

Indikator	Item	Hitung (Person Correlation)	r _{Tabel} N=68 α = 5%	Keterangan
Kebermanfaatan	P1	0,540	0,201	Valid
	P2	0,690	0,201	Valid
	P3	0,711	0,201	Valid
Fitur Aplikasi	P4	0,524	0,201	Valid
	P5	0,697	0,201	Valid
	P6	0,662	0,201	Valid
Kenyamanan	P7	0,708	0,201	Valid
	P8	0,663	0,201	Valid
	P9	0,531	0,201	Valid
Keamanan, Privasi dan Kepercayaan	P10	0,482	0,201	Valid
	P11	0,574	0,201	Valid
	P12	0,750	0,201	Valid
Kemudahan	P13	0,747	0,201	Valid
	P14	0,667	0,201	Valid
	P15	0,881	0,201	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

2. Uji Validitas Bank Konvensional

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 68 responden pada tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada Bank Konvensional dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.15.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Bank Konvensional

Indikator	Item	rHitung (Person Correlation)	rTabel N=68 $\alpha = 5\%$	Keterangan
Kebermanfaatan	P1	0,837	0,201	Valid
	P2	0,871	0,201	Valid
	P3	0,860	0,201	Valid
Fitur Aplikasi	P4	0,866	0,201	Valid
	P5	0,880	0,201	Valid
	P6	0,858	0,201	Valid
Kenyamanan	P7	0,771	0,201	Valid
	P8	0,871	0,201	Valid
	P9	0,814	0,201	Valid
Keamanan, Privasi dan Kepercayaan	P10	0,820	0,201	Valid
	P11	0,819	0,201	Valid
	P12	0,861	0,201	Valid
Kemudahan	P13	0,912	0,201	Valid
	P14	0,894	0,201	Valid
	P15	0,846	0,201	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu indikator konsisten atau sejauh mana indeks tersebut dapat dijadikan alat ukur yang terpercaya atau diandalkan. Suatu variabel dikatakan handal atau reliabel apabila coefecient cronbach's alpha $> 0,60$. Adapun uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.15 dan tabel 4.16 berikut:

Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Bank Digital

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	N of Items	Keterangan
Kebermanfaatan	0,858	0,60	3	Reliabel
Fitur Aplikasi	0,787	0,60	3	Reliabel
Kenyamanan	0,924	0,60	3	Reliabel
Keamanan, Privasi dan Kepercayaan	0,892	0,60	3	Reliabel
Kemudahan	0,901	0,60	3	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Bank Konvensional

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	N of Items	Keterangan
Kebermanfaatan	0,817	0,60	3	Reliabel
Fitur Aplikasi	0,835	0,60	3	Reliabel
Kenyamanan	0,755	0,60	3	Reliabel
Keamanan, Privasi dan Kepercayaan	0,780	0,60	3	Reliabel
Kemudahan	0,860	0,60	3	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu pengujian yang digunakan untuk mengetahui nilai atau data terdistribusi secara normal atau tidak. Dapat dikatakan normal apabila data 55 yang digunakan layak dalam penelitian. Cara mengetahui kenormalan ini adalah dengan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Bank Digital dan Bank Konvensional

Bank	Shapiro-Wilk	Sig	Keterangan
Bank Digital	0,927	0,246	Normal
Bank Konvensional	0,907	0,124	Normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari signifikan *shapiro wilk* lebih dari nilai alpha yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pada kedua bank berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk melihat apakah varian berasal dari populasi sama atau tidak. Uji homogenitas dalam penelitian ini menggunakan metode Levene. Data dikatakan homogen jika nilai signifikansi $>0,05$, sedangkan data dikatakan tidak homogen jika nilai signifikansi $< 0,05$. Hasil olah data uji homogenitas dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini :

Tabel 4. 19 Hasil Uji Homogenitas Bank Digital dan Bank Konvensional

Levene Statistic	df1	df2	Sig
0,1723	1	29	.200

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.18, didapatkan nilai signifikansi bank digital dan bank konvensional adalah 0,1723 (lebih dari 0,05) yang berarti menerima H_0 , sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok berasal dari populasi dengan variansi yang sama (homogen).

3. Penyajian Hipotesis

a. *Independent Simple T-Test*

Dalam uji ini data Bank Digital dengan Bank Konvensional yang telah terdistribusi normal, kemudian di uji menggunakan analisis statistic kuantitatif dengan uji independent t sampel dan hasilnya dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 4. 20 Hasil Uji Independent t Sampel Bank Digital

Bank	Levene's Test for Equality of Variances		Keterangan				
	f	Sig	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std error difference
Bank Digital	1,661	0,208	0,653	29	0,519	0.3708	0,5682
Bank Konvensional			0,648	27.182	0,522	0.3708	0,5719

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji independent t sampel menunjukkan bahwa nilai Sig/ P Value = 0.208 pada Equal variances assumed. Sehingga hal diatas menunjukkan bahwa nilai Sig/ P Value lebih besar dari 5%, dalam hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank Digital dan Bank Konvensional

Tabel 4. 21 Hasil Uji Group Statistic Bank Digital dan Bank Konvensional

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bank Digital	15	44.433	1.7327	0,4474
Bank Konvensional	16	44.062	1.4250	0,3562

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Dari tabel 4.20 *group statistic* variabel Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Bank Digital dan Layanan M-Banking menunjukkan hasil kualitas layanan pada bank digital memiliki nilai mean atau rata-rata dengan jumlah 44.433, sedangkan nilai mean atau rata-rata pada bank konvensional adalah 44.062. hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada bank digital lebih tinggi jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan pada bank konvensional,

meski dalam hal ini memiliki nilai rata-rata yang tidak jauh berbeda antara keduanya.

b. *One Way Anova*

Uji *One Way Anova* digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok yang berasal dari dua sampel yang berbeda. Statistik uji yang digunakan adalah uji *One Way Anova*. Namun sebelum dilakukan uji *One Way Anova*, dilakukan uji normalitas populasi sebagai uji prasyarat dan uji homogenitas variansi populasi untuk menentukan uji *One Way Anova* yang akan digunakan. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji banding dua sampel yaitu dengan *One Way Anova* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika signifikansi lebih dari 0,050 berarti kedua kelas memiliki rerata yang seimbang. Hasil olah data uji beda rerata dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut ini :

Tabel 4. 22 *One Way Anova Bank Digital dan Bank Konvensional*

Kelompok	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	4.825	18	0,268	1.103	0,442
Within Groups	2.917	12	0,243		
Total	7.742	30			

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.22, didapatkan nilai signifikansi bank digital dan bank konvensional adalah 0,442 yang berarti lebih besar dari 0,050 ($0,442 > 0,050$). Hal ini berarti pada kedua kelompok sampel memiliki tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang seimbang.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital dengan Nasabah Bank Konvensional di Kota Banjarmasin” diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Analisis Tentang Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital Dan Bank Konvensional

Berdasarkan pengujian Uji beda rerata dengan menggunakan *One Way Anova* antara hasil bank digital dan bank konvensional, dapat diketahui bahwa rata-rata nilai bank digital adalah sebesar 44.433 dengan standar deviasi 1.7327. Sementara itu, rata-rata nilai bank konvensional adalah sebesar 44.062 dengan standar deviasi 1.4250. Terdapat perbedaan rerata sebesar 0,370. Ini berarti kepuasan bank digital lebih besar daripada bank konvensional. Nilai probabilitas atau Sig. (2-Tailed) sebesar 0,442 yang berarti lebih dari 0,050 ($0,442 > 0,050$). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa kedua kelompok sampel memiliki kemampuan ekonomi yang seimbang. Hal ini akan memudahkan dalam mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan antara nasabah bank digital dan bank konvensional. Berdasarkan pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan antara nasabah bank digital dan bank konvensional.

Hal ini sejalan dengan penelitian Budi Prijanto (2022) dengan menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Dalam judul

penelitian “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan *Carter Model*” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah bank syariah dengan persepsi atau kepuasan yang diterima oleh nasabah dengan nilai gap sebesar -0,078. Sedangkan untuk bank konvensional, kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah dengan persepsi atau kepuasan yang diterima oleh nasabah nilai gap nya sebesar -0,067. Ini berarti kepuasan nasabah bank konvensional lebih besar daripada bank syariah.

2. Analisis Tentang Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Nasabah Bank Digital Dan Bank Konvensional Terhadap Kualitas Layanan

Pada penelitian ini di bagian variabel kepuasan terhadap kualitas layanan yang berasal dari hasil olah data kedua objek penelitian yakni pada Bank Digital dan Bank Konvensional Data tersebut sudah di olah oleh penulis menggunakan aplikasi SPSS.22 dengan beberapa uji terlebih dahulu seperti uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas. uji homogenitas, dan kemudian penyajian hipotesis

Pada bagian F di tabel 4.19 dalam hasil uji independent t sampel pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah pada Bank Digital dan Bank Konvensional. Kemudian telah dibuktikan dengan nilai Sig/ P Valuenya sebesar: 0.208 yang artinya lebih tinggi dari 5%. Oleh karena itu ketika hipotesis dikatakan ditolak atau tidak terdapat perbedaan ketika memiliki jumlah yang lebih tinggi dari 0,005 atau

5%.

Selanjutnya dalam *group statistic* variabel kepuasan nasabah memperoleh mean atau rata-rata pada Bank Digital dengan nilai, 44.433 sedangkan nilai mean atau rata-rata pada Bank Konvensional adalah 44.062. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bank digital dapat dikatakan lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan nasabah pada bank konvensional, namun dalam hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata yang tidak jauh berbeda.

Hal ini sejalan dengan penelitian H. Abdul Choliq dan Irwan Misbach (2016) dengan menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Dalam judul penelitian “Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan bank syariah dengan kualitas layanan bank konvensional.

Shin (2022) menyatakan:

“Customers of digital-only banks reported higher satisfaction with speed and convenience, while customers of traditional banks valued personal interaction and trust in service delivery.”

Menurut Shin, nasabah bank digital melaporkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap kecepatan dan kenyamanan, sedangkan nasabah bank konvensional lebih menghargai interaksi personal dan kepercayaan dalam pemberian layanan