

## ABSTRAK

**Dewi Anggraheni, 2022.** Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Elektronik dan Pelayanan Manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Badrian, M. Ag

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Elektronik, Pelayanan Manual

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perbedaan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan manual dengan pelayanan elektronik, dengan asumsi bahwa para konsumen dapat membandingkan kepuasan yang diterima dari pelayanan tersebut. Melihat sudah banyaknya penggunaan *mobile banking* tetapi apakah sebenarnya pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau sebaliknya. Begitu pula dengan pelayanan manual yang kiranya akan memberikan kepuasan pada nasabah saat bertransaksi dalam pelayanan manual.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin antara pelayanan elektronik dan pelayanan manual. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden, Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan Manual Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin diperoleh nilai tingkat kepuasan 84,8% atau berada pada daerah penilaian sangat puas dan pada pelayanan diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 85,4% atau berada pada daerah penilaian sangat puas. Hasil Uji Mann Whitney diperoleh nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0,003 < 0,05$ . Apabila nilai *p value* < batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti  $H_0$  diterima atau ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan manual dengan pelayanan elektronik Bank Syariah Indonesia Cabang 1 Banjarmasin