

**ANALISIS PERBANDINGAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI  
MOBILE BANKING DAN MANUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BSI KCP BATULICIN JHONLIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
IRMA SAPUTRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

**ANALISIS PERBANDINGAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI  
MOBILE BANKING DAN MANUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BSI KCP BATULICIN JHONLIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Irma Saputri**

**190105020216**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Saputri  
NIM : 190105020216  
Tempat/Tgl. Lahir : Tanah Bumbu, 20 Juni 2001  
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, 06 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Irma Saputri

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dan Manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin

Ditulis oleh : Irma Saputri

N I M : 190105020216

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023 M/ 1444 H

Tempat dan tanggal lahir : Tanah Bumbu, 20 Juni 2001

Alamat : Jl. Kapitan Laut Pulo

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, 6 Juni 2023

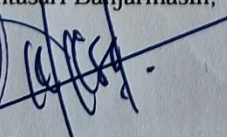
Pembimbing



Dra. Naimah, M.H.  
NIP. 196705211994032002

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



  
Anisa Sayyid, S.H.I, M.S.I  
NIP. 198305262011012007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dan Manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin”, ditulis oleh Irma Saputri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 6 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75) nilai 84,1

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua/Anggota)	
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	

## ABSTRAK

**Irma Saputri.** 2023. *Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dan Manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, MH.

**Kata Kunci:** Perbandingan, Pembukaan Rekening, Mobile Banking, Manual, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap perbandingan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual dan juga untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual, karena dilatarbelakangi oleh kemajuan layanan teknologi lembaga keuangan yang transaksinya tidak hanya secara manual dengan datang ke kantor cabang namun beralih dengan adanya transaksi mobile banking yang bisa digunakan secara mandiri, dimana saja, kapan saja dan sepanjang waktu atau 24 jam non stop menggunakan handphone.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif yang bersifat komparatif (perbandingan). Pengumpulan data digunakan melalui kuesioner dengan jumlah responden 100 orang dan menggunakan uji hipotesis yaitu uji beda dua rata-rata atau *paired sample t-test*. Data penelitian yang diperoleh dianalisis menggunakan bantuan program SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking dengan nilai rata-rata sebesar 26,85 lebih tinggi dibandingkan kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening secara manual dengan nilai rata-rata sebesar 23,06. Berdasarkan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $9,509 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak dan nilai signifikansi  $<$   $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

## **MOTTO**

Tidak akan mungkin tertukar, apa yang sudah Allah takar.  
Percaya dan yakin setiap apa, yang Allah atur adalah yang terbaik.  
Berdoalah dengan penuh keyakinan, bahwa setiap yang kita doa'kan akan  
dikabulkan tuhan.

Manusia punya rencana, tapi Allah punya takdir.  
Dan tenang saja Aaminmu, sedang dalam antrian.  
Terwujud atau tidaknya, jangan lupa untuk bersujud.

“Hasbunal laahu wa ni'mal wakiil”  
Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah Sebaik-baik Pelindung  
(QS. Ali Imron:173)

**I Will Face Everything Even While Crying☺**

## PERSEMBAHAN

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, rahmat dan taufikNya lah yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Panutan Baginda kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

#### **Kepada Diri Sendiri**

Terima kasih banyak kepada diri saya sendiri sudah mau bertahan dan menjalani kuliah selama 4 tahun mudahan ini merupakan awal dari kehidupan dalam menuju kesuksesan dan kebahagiaan.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kucintai dan kusayangi serta sangat berarti dalam hidup saya.

#### **Orang Tua dan Keluarga saya.**

Ayah Nase, ibu Erna, kakak Siska Puji Lestari, adik Muhammad Ramadhany, kakek H.Sennang, nenek Hj. Halimah serta keluarga besar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya berkat doa, kasih sayang, cinta, motivasi, dukungan, bantuan baik secara materi ataupun non materi, nasehat dan selalu meridhoi saya dalam melakukan hal yang baik. Terima kasih banyak saya ucapkan mudahan ini menjadi langkah awal untuk membuat orang tua dan keluarga saya bahagia.

#### **Dosen Pembimbing Skripsi dan Seluruh Dosen FEBI serta Dosen UIN Antasari Banjarmasin**

Ibu Dra. Naimah, M.H. selaku dosen pembimbing saya, terima kasih banyak telah memberikan bimbingan, nasehat, saran, masukan, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai. Dan saya ucapkan terima kasih banyak kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta seluruh dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan bermakna untuk saya menjadi lebih baik kedepannya.

#### **Keluarga Besar Asrama Tanah Bumbu, Grup Asikasikjoss, bestie dari kampung, Grup Bestie, Grup PS C 19, Grup Magang, Grup KKN, Grup SBA khususnya spandal, dan seluruh teman-teman saya seUIN Antasari Banjarmasin.**

Terima kasih banyak kepada keluarga besar asrama tanah bumbu yang telah memberikan tempat tinggal yang nyaman, aman, tenang dan damai. Teman-teman grup asikasikjoss atau teman seperjuangan mencapai sarjana (Ainun, ira, tia, jejen, enah, imah, ros, ibu indah, mba yol, susi, masykuroh dan amal) terima kasih banyak saya ucapkan atas bantuan, support system, dan senantiasa selalu menyemangati selama pembuatan skripsi. Dan terima kasih banyak kepada bestie saya dari kampung halaman nanda, puspa, dan lisa yang telah membantui saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh teman-teman saya se-UIN Antasari Banjarmasin terima kasih banyak atas doa, dukungan, pengalaman, dan semangat dari kalian sehingga saya bisa bertahan dalam menyelesaikan skripsi ini.



## PEDOMAN TRANSLITERASI 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	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

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

الْمَكْتَبَة الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</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	yanṭiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

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

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dan Manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, M.H. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan, para dosen serta staf-staf dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang banyak membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang baik selama mengikuti perkuliahan dikampus
6. Kepada bapak saya Nase dan ibu saya Erna, kakak saya Siska Puji Lestari dan adik saya Muhammad Ramadhany serta keluarga besar H.Sennang dan Hj. Halimah berkat doa orang tua dan keluarga saya yang tiada henti sehingga saya bisa mencapai gelar sarjana. Terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt.,

semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 12 April 2023

Penulis,



Irma Saputri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kerangka Berpikir.....	13
G. Penelitian Terdahulu .....	14
H. Hipotesis Penelitian.....	16
I. Sistematika Pembahasan .....	17
<b>BAB II KEPUASAN NASABAH DAN PEMBUKAAN REKENING .....</b>	<b>19</b>
A. Kepuasan Nasabah .....	19
B. Pembukaan Rekening.....	27
C. Mobile Banking.....	29
D. Manual.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
D. Data dan Sumber Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Variabel Penelitian .....	58
H. Teknik Analisa Data .....	59
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
A. Penyajian Data .....	64

B. Analisis Data .....	103
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Simpulan .....	125
B. Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>131</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Pernyataan .....	54
Tabel 3.2 Instrument Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Produk – produk BSI KCP Batulicin Jhonlin .....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Profesi .....	70
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
Tabel 4.6 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Mudah Dioperasikan Sendiri, Dimana saja dan Kapan saja .....	72
Tabel 4.7 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Lebih Praktis Karena bisa Digunakan melalui Handphone, Laptop dan Lainnya.....	73
Tabel 4.8 Sistem Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Mudah Dipahami Pengguna .....	74
Tabel 4.9 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Lebih Fleksibel dalam Situasi dan Kondisi Apapun .....	74
Tabel 4.10 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Mudah untuk Diakses serta Digunakan .....	75
Tabel 4.11 Pembukaan Rekening melalui Mobile banking Cepat dalam Kegunaannya .....	76
Tabel 4.12 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dapat Menghemat Waktu, Tenaga dan juga Biaya Transaksi bagi Pengguna.....	77
Tabel 4.13 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking dapat Menambah Produktivitas Saudara.....	77
Tabel 4.14 Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Lebih Efektif Kegunaannya .....	78

Tabel 4.15	Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking banyak Manfaatnya yang Dirasakan.....	79
Tabel 4.16	Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking itu bisa Menggunakan Fasilitas yang Bervariasi .....	80
Tabel 4.17	Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking bisa Digunakan untuk Berbagai Macam Pembayaran seperti Pembayaran Listrik, PDAM, dan Kebutuhan yang Diperlukan si Pengguna .....	81
Tabel 4.18	Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking bisa Melakukan Tarik Tunai melalui Fasilitas seperti ATM.....	81
Tabel 4.19	Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking bisa untuk Transfer, Cek Saldo, dan Lainnya .....	82
Tabel 4.20	Sistem Mobile Banking Setiap Transaksinya Aman Karena Pemberitahuannya Lewat SMS .....	83
Tabel 4.21	Saudara selalu Menggunakan Layanan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking secara Berulang .....	83
Tabel 4.22	Saudara akan Menggunakan kembali Layanan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking Karena Kemudahan Transaksi .....	84
Tabel 4.23	Layanan yang Diberikan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking sesuai dengan Harapan anda .....	85
Tabel 4.24	Fitur - fitur yang Disediakan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking sesuai dengan Kebutuhan anda.....	86
Tabel 4.25	Secara Keseluruhan Saudara Puas dengan Layanan yang Diberikan Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking.....	86
Tabel 4.26	Secara Keseluruhan Saudara Puas dengan Kinerja Produk Pembukaan Rekening melalui Mobile Banking .....	87
Tabel 4.27	Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan Transaksi Pembukaan Rekening melalui Manual yang Nyaman pada BSI KCP Batulicin Jhonlin .....	88
Tabel 4.28	Kelengkapan Sarana dan Prasarana BSI KCP Batulicin Jhonlin pada Ruang Tunggu Pelayanan Transaksi Pembukaan Rekening melalui Manual.....	89
Tabel 4.29	Informasi dan Pentunjuk yang Jelas pada Ruang Tunggu Pelayanan Transaksi Pembukaan Rekening melalui Manual .....	90

Tabel 4.30	Keberagaman Layanan yang bisa Dilakukan dalam Transaksi Pembukaan Rekening melalui Manual.....	91
Tabel 4.31	Fasilitas Pembukaan Rekening melalui Manual yang bisa Melakukan berbagai Macam Pembayaran .....	91
Tabel 4.32	Penampilan Karyawan dan Cara Komunikasi yang baik Memberikan Rasa Dihargai Saudara yang Dilayani.....	92
Tabel 4.33	Pembukaan Rekening melalui Manual Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat bagi Nasabah dalam Hal Keuangan .....	93
Tabel 4.34	Kecepat Tanggapan Petugas dalam Mengatasi Masalah dan Keluhan Nasabah pada Transaksi Pembukaan Rekening melalui Manual .....	93
Tabel 4.35	Pembukaan Rekening melalui Manual lebih Aman untuk Melakukan Tarik Tunai diatas Jumlah yang Ditentukan .....	94
Tabel 4.36	Pembukaan Rekening melalui Manual Hanya Boleh Melakukan Transfer atau Pengecekan Saldo diatas Jumlah yang Ditentukan.....	95
Tabel 4.37	Pembukaan Rekening melalui Manual Aman Digunakan Karena Dijamin Pihak Bank .....	96
Tabel 4.38	Pembukaan Rekening melalui Manual Mudah untuk Dioperasikan Karena dari Pihak Bank Langsung.....	96
Tabel 4.39	Pembukaan Rekening melalui Manual Mudah Dipahami Karena bisa Mendapatkan Informasi serta Penjelasan Langsung dari Petugas Bank .....	97
Tabel 4.40	Pembukaan Rekening melalui Manual Mudah Digunakan bagi Pengguna yang Lebih Berumur/tua.....	98
Tabel 4.41	Saudara selalu Menggunakan Layanan Transaksi Pembukaan Rekening Manual secara Berulang.....	99
Tabel 4.42	Saudara akan Menggunakan Kembali Layanan Pembukaan Rekening melalui Manual Karena Kemudahan Transaksi .....	99
Tabel 4.43	Layanan yang Diberikan Pembukaan Rekening melalui Manual sesuai dengan Harapan anda .....	100
Tabel 4.44	Fitur-fitur yang Disediakan Pembukaan Rekening melalui Manual sesuai dengan Kebutuhan anda .....	101
Tabel 4.45	Secara Keseluruhan Saudara Puas dengan Layanan yang Diberikan oleh Pembukaan Rekening melalui Manual.....	101

Tabel 4.46 Secara Keseluruhan Saudara Puas dengan Kinerja Produk Pembukaan Rekening melalui Manual .....	102
Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Mobile Banking.....	103
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Manual .....	104
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Mobile Banking.....	106
Tabel 4.50 Hasil Uji Reliabilitas Manual.....	106
Tabel 4.51 Hasil Uji Multikolonieritas Mobile Banking .....	111
Tabel 4.52 Hasil Uji Multikolonieritas Manual .....	112
Tabel 4.53 Hasil Regresi Linier Berganda Mobile Banking.....	115
Tabel 4.54 Hasil Regresi Linier Berganda Manual.....	117
Tabel 4.55 Hasil Uji Koefisien Determinasi Mobile Banking.....	119
Tabel 4.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi Manual.....	120
Tabel 4.57 Hasil Uji Hipotesis Paired Sample t-test.....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020.....	6
Gambar 1.2 Sebaran Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020.....	6
Gambar 1.3 Kerangka Berpikir.....	14
Gambar 4.1 Logo BSI KCP Batulicin Jhonlin.....	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Batulicin Jhonlin.....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Histogram Mobile Banking.....	108
Gambar 4.4 Hasil Uji Histogram Manual.....	108
Gambar 4.5 Hasil Uji P-Plot Mobile Banking.....	109
Gambar 4.6 Hasil Uji P-Plot Manual.....	109
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas Mobile Banking.....	113
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas Manual.....	114