

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.