

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

a. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin

Jhonlin

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di istana negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Alamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sangat fasilitator pada

seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

b. Logo, Visi, Misi dan Nilai-nilai Bank Syariah Indonesia (BSI)

KCP Batulicin Jhonlin

- Logo Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

- Visi Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

Top 10 Global Islamic Bank

- Misi Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin
 - Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
 - Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
 - Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- Nilai – nilai Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin
 - Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T ditahun 2025.
 - Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat.

- Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memperdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP
Batulicin Jhonlin

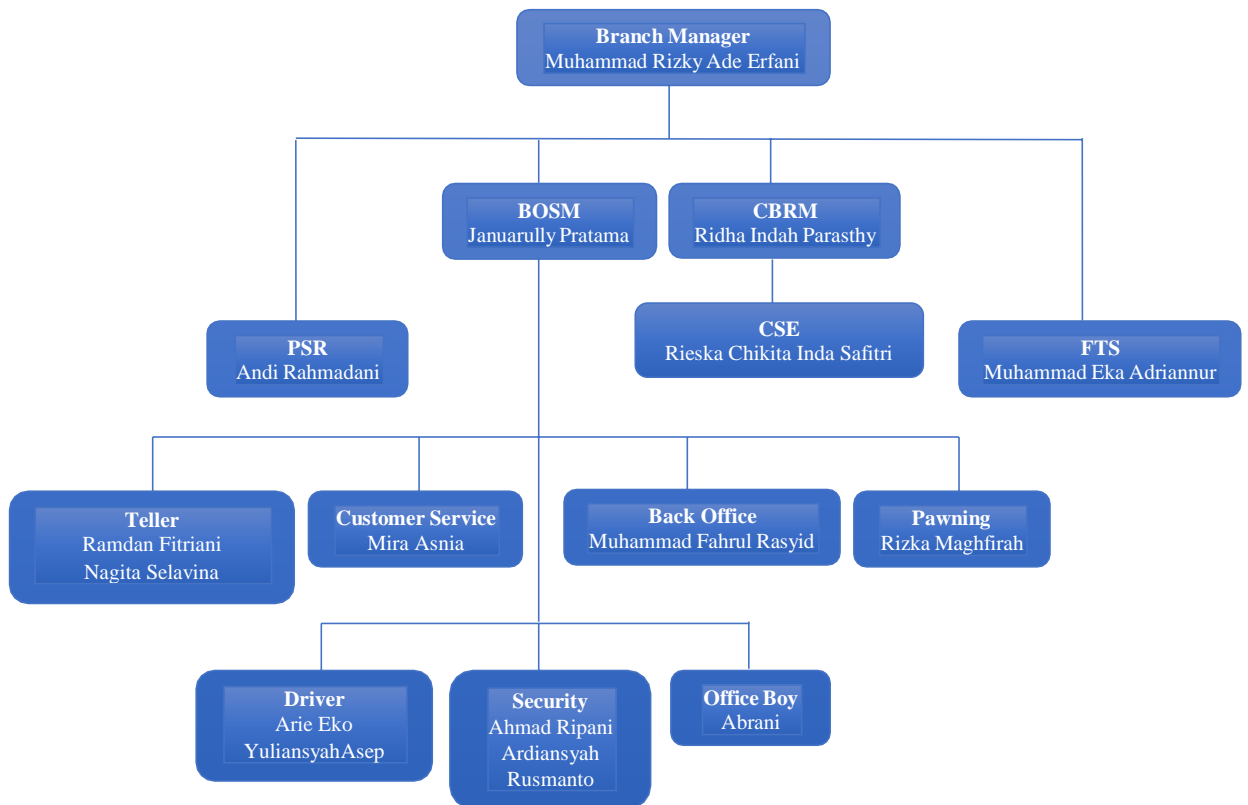
Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hierarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan kemana ia melapor dalam organisasi.

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Batulicin Jhonlin juga memiliki struktur organisasi untuk mengatur pembagian tugas secara jelas dari masing-masing bagian kerja, sehingga antara wewenang dan tanggung jawab satu bagian dengan bagian lain tidak terjadi tumpang tindih. Dengan adanya struktur organisasi maka para pekerja akan dapat mengetahui apa yang menjadi tugas dan kewajibannya, kepada siapa tugas dan tanggung jawab tersebut diserahkan dan dipertanggungjawabkan.

Adapun struktur organisasi PT Bank Syariag Indonesia, Tbk KCP Batulicin Jhonlin.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP

Batulicin Jhonlin



Sumber: Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

d. Produk – produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin

Tabel 4.1 Produk – produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin

Jenis Produk	Nama Produk
Penghimpun Dana (Funding)	1) Tabungan BSI 2) Tabungan Haji Indonesia 3) BSI Tabungan Berencana 4) BSI Tabungan Pendidikan 5) BSI Tabungan Valas 6) BSI GIRO 7) BSI Tabungan E-Mas

	8) BSI Deposito 9) Reksadana 10) Sukuk Ritel (SBSN) 11) E-Banking dan fasilitas lainnya
Penyaluran Dana (Financing)	1) Hasanah Card 2) BSI Cicil Emas 3) BSI Griya Hasanah 4) BSI Griya Swakarya 5) BSI Griya Maburur 6) BSI Griya Simuda 7) BSI OTO 8) BSI Mitraguna Berkah 9) BSI Gadai Emas Amanah 10) Pembiayaan BSI Usaha Mikro 11) Pembiayaan BSI KUR 12) BSI Pensiun

2. Karakteristik Responden

Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin yang menjadi responden penelitian, diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data untuk penelitian ini. 100 responden berhasil dikumpulkan untuk sampel dan dianggap memenuhi syarat untuk dianalisa lebih lanjut. Karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

No	Gender	Jumlah	Presentase
1.	Pria	46	46%
2.	Wanita	54	54%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan data yang terkumpul melalui penyebaran kuesioner, responden dengan gender wanita memiliki frekuensi terbanyak sebesar 54 orang atau 54%, sedangkan responden dengan gender pria sebesar 46 orang atau 46%.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	20-30 Tahun	49	49%
2.	31-40 Tahun	28	28%
3.	> 40 Tahun	23	23%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan data yang terkumpul melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden dengan usia 20-30 tahun memiliki frekuensi terbanyak sebesar 49 responden atau 49%, sedangkan responden dengan usia 31-40 tahun sebesar 28 responden atau 28% dan untuk responden yang usia lebih dari 40 tahun sebesar 23 responden atau 23%.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

No	Profesi	Jumlah	Presentase
1.	Mahasiswa/i	22	22%
2.	Ibu Rumah Tangga	12	12%
3.	Wiraswasta	38	38%
4.	Lainnya (Guru, Bidan, dan PNS)	15	15%
5.	Wirausaha	13	13%

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

Sumber: Hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan data yang terkumpul melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden dengan profesi wiraswasta memiliki frekuensi terbanyak sebesar 38 responden atau 38%, responden dengan profesi mahasiswa/mahasiswi sebesar 22 responden atau 22%, selanjutnya responden dengan profesi seperti guru, bidan, dan PNS sebesar 15 responden atau 15%, kemudian responden dengan profesi wirausaha sebesar 13 responden atau 13%, dan yang paling terendah responden dengan profesi ibu rumah tangga sebesar 12 responden atau 12%.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	14	14%
2.	SMP	7	7%
3.	SMA	58	58%
4.	S1	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan data yang terkumpul melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa responden dengan pendidikan tingkat SMA memiliki frekuensi terbanyak sebesar 58 responden atau 58%, kemudian responden dengan pendidikan tingkat S1 sebesar 21 responden atau 21%, selanjutnya yang ketiga responden dengan pendidikan tingkat SD sebesar

14 responden atau 14%, dan yang terakhir responden dengan pendidikan tingkat SMP memiliki frekuensi yang terendah sebesar 7 responden atau 7%.

3. Penyajian Data

Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin diminta untuk mengisi kuesioner sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, temuan tanggapan kuesioner disusun dan dianalisis menggunakan SPSS 25.

Gambaran mengenai perbandingan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual diberikan berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Dapat diuraikan sebagai berikut:

Hasil Jawaban Mobile Banking yaitu sebagai berikut:

- a. Penjelasan responden terhadap dimensi kemudahan penggunaan (X_1) mobile banking.

- 1) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking mudah dioperasikan sendiri, dimana saja dan kapan saja.

Tabel 4.6 pembukaan rekening melalui mobile banking mudah dioperasikan sendiri, dimana saja dan kapan saja.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%

3.	Netral	11	11%
4.	Setuju	41	41%
5.	Sangat Setuju	48	48%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 41 responden atau 41%, jawaban netral dengan jumlah 11 responden atau 11%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 2) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking lebih praktis karena bisa digunakan melalui handphone, laptop, dan lainnya.

Tabel 4.7 pembukaan rekening melalui mobile banking lebih praktis karena bisa digunakan melalui handphone, laptop dan lainnya.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	8	8%
4.	Setuju	47	47%
5.	Sangat Setuju	45	45%
Total		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 47 responden atau 47%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 45 responden atau 45%, jawaban netral

dengan jumlah 8 responden atau 8%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

3) Indikator sistem pembukaan rekening melalui mobile banking mudah dipahami pengguna

Tabel 4.8 sistem pembukaan rekening melalui mobile banking mudah dipahami pengguna

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	53	53%
5.	Sangat Setuju	29	29%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 53 responden atau 53%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden atau 29%, jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada

4) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking lebih fleksibel dalam situasi dan kondisi apapun.

Tabel 4.9 pembukaan rekening melalui mobile banking lebih fleksibel dalam situasi dan kondisi apapun.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	45	45%
5.	Sangat Setuju	37	37%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 45 responden atau 45%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

5) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking mudah untuk diakses serta digunakan

Tabel 4.10 pembukaan rekening melalui mobile banking mudah untuk diakses serta digunakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	13	13%
4.	Setuju	55	55%
5.	Sangat Setuju	31	31%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 55 responden atau 54%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

b. Penjelasan responden terhadap dimensi manfaat penggunaan (X_2) mobile banking

1) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking cepat dalam kegunaannya

Tabel 4.11 pembukaan rekening melalui mobile banking cepat dalam kegunaannya

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	17	17%
4.	Setuju	50	50%
5.	Sangat Setuju	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 50 responden atau 50%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban netral

dengan jumlah 17 responden atau 17%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

2) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking dapat menghemat waktu, tenaga dan juga biaya transaksi bagi pengguna.

Tabel 4.12 pembukaan rekening melalui mobile banking dapat menghemat waktu, tenaga dan juga biaya transaksi bagi pengguna.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	12	12%
4.	Setuju	42	42%
5.	Sangat Setuju	46	46%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 46 responden atau 46%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 42 responden atau 42%, jawaban netral dengan jumlah 12 responden atau 12%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

3) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking dapat menambah produktivitas saudara

Tabel 4.13 pembukaan rekening melalui mobile banking dapat menambah produktivitas saudara

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	30	30%
4.	Setuju	42	42%
5.	Sangat Setuju	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 42 responden atau 42%, kemudian diikuti jawaban netral dengan jumlah 30 responden atau 30%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 28 responden atau 28% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 4) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking lebih efektif kegunaannya

Tabel 4.14 pembukaan rekening melalui mobile banking lebih efektif kegunaannya

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	49	49%
5.	Sangat Setuju	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 49 responden atau 49%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 5) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking banyak manfaatnya yang dirasakan

Tabel 4.15 pembukaan rekening melalui mobile banking banyak manfaatnya yang dirasakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	13	13%
4.	Setuju	53	53%
5.	Sangat Setuju	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 53 responden atau 53%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

c. Penjelasan responden terhadap dimensi ketersediaan fitur (X_3) mobile banking

1) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking itu bisa menggunakan fasilitas yang bervariasi

Tabel 4.16 pembukaan rekening melalui mobile banking itu bisa menggunakan fasilitas yang bervariasi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	13	13%
4.	Setuju	52	52%
5.	Sangat Setuju	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 52 responden atau 52%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 35 responden atau 35%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

2) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking bisa digunakan untuk berbagai macam pembayaran seperti pembayaran listrik, PDAM, dan kebutuhan yang diperlukan si pengguna

Tabel 4.17 pembukaan rekening melalui mobile banking bisa digunakan untuk berbagai macam pembayaran seperti pembayaran listrik, PDAM, dan kebutuhan yang diperlukan si pengguna

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	6	6%
4.	Setuju	53	53%
5.	Sangat Setuju	41	41%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 53 responden atau 53%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 41 responden atau 41%, jawaban netral dengan jumlah 6 responden atau 6%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

3) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking bisa melakukan tarik tunai melalui fasilitas seperti ATM

Tabel 4.18 pembukaan rekening melalui mobile banking bisa melakukan tarik tunai melalui fasilitas seperti ATM

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	25	25%
4.	Setuju	43	43%

5.	Sangat Setuju	31	31%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 43%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 25 responden atau 25%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 4) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking bisa untuk transfer, cek saldo, dan lainnya

Tabel 4.19 pembukaan rekening melalui mobile banking bisa untuk transfer, cek saldo, dan lainnya

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	9	9%
4.	Setuju	41	41%
5.	Sangat Setuju	50	50%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 50 responden atau 50%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 41 responden atau 41%, jawaban netral

dengan jumlah 9 responden atau 9%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 5) Indikator pembukaan rekening melalui mobile banking setiap transaksinya aman karena pemberitahuannya lewat SMS

Tabel 4.20 sistem mobile banking setiap transaksinya aman karena pemberitahuannya lewat SMS

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	15	15%
4.	Setuju	50	50%
5.	Sangat Setuju	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 50 responden atau 50%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 35 responden atau 35%, jawaban netral dengan jumlah 15 responden atau 15%, yang menjawab sangat tidak dan tidak setuju tidak ada.

- d. Penjelasan responden terhadap variabel kepuasan (Y) mobile banking

- 1) Indikator saudara selalu menggunakan layanan pembukaan rekening melalui mobile banking secara berulang

Tabel 4.21 saudara selalu menggunakan layanan pembukaan rekening melalui mobile banking secara berulang

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	14	14%
4.	Setuju	47	47%
5.	Sangat Setuju	37	37%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 47 responden atau 47%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 14 responden atau 14% sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

2) Indikator saudara akan menggunakan kembali layanan pembukaan rekening melalui mobile banking karena kemudahan transaksi

Tabel 4.22 saudara akan menggunakan kembali layanan pembukaan rekening melalui mobile banking karena kemudahan transaksi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	6	6%
4.	Setuju	47	47%
5.	Sangat Setuju	47	47%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dan setuju dengan jumlah yang sama sebesar 47 responden atau 47%, jawaban netral dengan jumlah 6 responden atau 6%, sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan harapan anda

Tabel 4.23 layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan harapan anda

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	4	4%
4.	Setuju	31	31%
5.	Sangat Setuju	64	64%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 64 responden atau 64%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 4 responden atau 4%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 4) Indikator fitur-fitur yang disediakan pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan kebutuhan anda

Tabel 4. 24 fitur-fitur yang disediakan pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan kebutuhan anda

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	7	7%
4.	Setuju	17	17%
5.	Sangat Setuju	75	75%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 75 responden atau 75%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 17 responden atau 17%, jawaban netral dengan jumlah 7 responden atau 7%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 5) Indikator secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking

Tabel 4.25 secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%

2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	10	10%
4.	Setuju	35	35%
5.	Sangat Setuju	54	54%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 54 responden atau 54%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 35 responden atau 35%, jawaban netral dengan jumlah 10 responden atau 10%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 6) Indikator secara keseluruhan saudara puas dengan kinerja produk pembukaan rekening melalui mobile banking

Tabel 4.26 secara keseluruhan saudara puas dengan kinerja produk pembukaan rekening melalui mobile banking

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	7	7%
4.	Setuju	30	30%
5.	Sangat Setuju	62	62%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 62 responden atau 62%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 30 responden atau 30%, jawaban netral dengan jumlah 7 responden atau 7%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Hasil Jawaban Manual yaitu Sebagai Berikut:

- a. Penjelasan responden terhadap dimensi reliability atau kehandalan (X_1) pada sistem manual
 - 1) Indikator kondisi ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual yang nyaman pada BSI KCP Batulicin Jhonlin

Tabel 4.27 kondisi ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual yang nyaman pada BSI KCP Batulicin Jhonlin

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	16	16%
4.	Setuju	46	46%
5.	Sangat Setuju	37	37%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 46%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 16 responden atau 16%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 2) Indikator kelengkapan sarana dan prasarana BSI KCP Batulicin Jhonlin pada ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.28 kelengkapan sarana dan prasarana BSI KCP Batulicin Jhonlin pada ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	2%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	50	50%
5.	Sangat Setuju	31	31%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 50 responden atau 50%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan

jumlah 18 responden atau 18%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator informasi dan petunjuk yang jelas pada ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.29 informasi dan petunjuk yang jelas pada ruang tunggu pelayanan transaksi pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	21	21%
4.	Setuju	40	40%
5.	Sangat Setuju	38	38%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 40 responden atau 40%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 38 responden atau 38%, jawaban netral dengan jumlah 21 responden atau 21%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- b. Penjelasan responden terhadap dimensi tangibles atau bukti secara fisik (X₂) pada sistem manual
- 1) Indikator keberagaman layanan yang bisa dilakukan dalam transaksi pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.30 keberagaman layanan yang bisa dilakukan dalam transaksi pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	23	23%
4.	Setuju	48	48%
5.	Sangat Setuju	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 28 responden atau 28%, jawaban netral dengan jumlah 23 responden atau 23%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

2) Indikator fasilitas pembukaan rekening melalui manual yang bisa melakukan berbagai macam pembayaran

Tabel 4.31 fasilitas pembukaan rekening melalui manual yang bisa melakukan berbagai macam pembayaran

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	2%
3.	Netral	14	14%
4.	Setuju	46	46%
5.	Sangat Setuju	39	39%

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

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 46%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 39 responden atau 39%, jawaban netral dengan jumlah 14 responden atau 14%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator penampilan karyawan dan cara komunikasi yang baik memberikan rasa dihargai saudara yang dilayani

Tabel 4.32 penampilan karyawan dan cara komunikasi yang baik memberikan rasa dihargai saudara yang dilayani

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	22	22%
4.	Setuju	46	46%
5.	Sangat Setuju	31	31%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 46%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban netral dengan jumlah 22 responden atau 22%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

c. Penjelasan responden terhadap dimensi responsiveness atau daya tanggap (X_3) pada sistem manual

1) Indikator pembukaan rekening melalui manual memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi nasabah dalam hal keuangan

Tabel 4.33 pembukaan rekening melalui manual memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi nasabah dalam hal keuangan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	48	48%
5.	Sangat Setuju	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

2) Indikator kecepat tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pada transaksi pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.34 kecepat tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pada transaksi pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
----	--------------------	--------	------------

1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	20	20%
4.	Setuju	50	50%
5.	Sangat Setuju	30	30%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 50 responden atau 50%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 30 responden atau 30%, jawaban netral dengan jumlah 20 responden atau 20% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

d. Penjelasan responden terhadap dimensi assurance atau jaminan (X_4) pada sistem manual

1) Indikator pembukaan rekening melalui manual lebih aman untuk melakukan tarik tunai di atas jumlah yang ditentukan

Tabel 4.35 pembukaan rekening melalui manual lebih aman untuk melakukan tarik tunai di atas jumlah yang ditentukan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	19	19%
4.	Setuju	41	41%
5.	Sangat Setuju	39	39%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 41%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 39 responden atau 39%, jawaban netral dengan jumlah 19 responden atau 19%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 2) Indikator pembukaan rekening melalui manual hanya boleh melakukan transfer atau pengecekan saldo diatas jumlah yang ditentukan

Tabel 4.36 pembukaan rekening melalui manual hanya boleh melakukan transfer atau pengecekan saldo diatas jumlah yang ditentukan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	48	48%
5.	Sangat Setuju	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator pembukaan rekening melalui manual aman digunakan karena dijamin pihak bank

Tabel 4.37 pembukaan rekening melalui manual aman digunakan karena dijamin pihak bank

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	14	14%
4.	Setuju	43	43%
5.	Sangat Setuju	42	42%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 43%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 42 responden atau 42%, jawaban netral dengan jumlah 14 responden atau 14%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- e. Penjelasan responden terhadap dimensi empathy atau perhatian (X_5) pada sistem manual

- 1) Indikator pembukaan rekening melalui manual mudah untuk dioperasikan karena dari pihak bank langsung

Tabel 4.38 pembukaan rekening melalui manual mudah untuk dioperasikan karena dari pihak bank langsung.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	13	13%
4.	Setuju	47	47%
5.	Sangat Setuju	40	40%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 47 responden atau 47%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 40 responden atau 40%, jawaban netral dengan jumlah 13 responden atau 13%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 2) Indikator pembukaan rekening melalui manual mudah dipahami karena bisa mendapatkan informasi serta penjelasan langsung dari petugas bank
- Tabel 4.39 pembukaan rekening melalui manual mudah dipahami karena bisa mendapatkan informasi serta penjelasan langsung dari petugas bank

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	9	9%
4.	Setuju	44	44%
5.	Sangat Setuju	47	47%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 47 responden atau 47%, kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 44 responden atau 44%, jawaban netral dengan jumlah 9 responden atau 9%, yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator pembukaan rekening melalui manual mudah digunakan bagi pengguna yang lebih berumur/tua

Tabel 4.40 pembukaan rekening melalui manual mudah digunakan bagi pengguna yang lebih berumur/tua

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	11	11%
4.	Setuju	46	46%
5.	Sangat Setuju	42	42%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 46%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 42 responden atau 42%, jawaban netral dengan jumlah 11 responden atau 11%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

f. Penjelasan responden terhadap variabel kepuasan (Y) manual

- 1) Indikator saudara selalu menggunakan layanan transaksi pembukaan rekening manual secara berulang

Tabel 4.41 saudara selalu menggunakan layanan transaksi pembukaan rekening manual secara berulang

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	34	34%
4.	Setuju	43	43%
5.	Sangat Setuju	20	20%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 43%, kemudian diikuti dengan jawaban netral dengan jumlah 34 responden atau 34%, jawaban setuju dengan jumlah 20 responden atau 20%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 3 responden atau 3% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 2) Indikator saudara akan menggunakan kembali layanan pembukaan rekening melalui manual karena kemudahan transaksi

Tabel 4.42 saudara akan menggunakan kembali layanan pembukaan rekening melalui manual karena kemudahan transaksi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%

2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	31	31%
4.	Setuju	47	47%
5.	Sangat Setuju	20	20%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 47 responden atau 47%, kemudian diikuti jawaban netral dengan jumlah 31 responden atau 31%, jawaban setuju dengan jumlah 20 responden atau 20%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 3) Indikator layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui manual sesuai dengan harapan anda

Tabel 4.43 layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui manual manual sesuai dengan harapan anda

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	34	34%
4.	Setuju	51	51%
5.	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 51 responden atau 51%, kemudian diikuti jawaban netral

dengan jumlah 34 responden atau 34%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 14%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 4) Indikator fitur-fitur yang disediakan pembukaan rekening melalui manual sesuai dengan kebutuhan anda

Tabel 4.44 fitur-fitur yang disediakan pembukaan rekening melalui manual sesuai dengan kebutuhan anda

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	35	35%
4.	Setuju	53	53%
5.	Sangat Setuju	10	10%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 53 responden atau 53%, kemudian diikuti jawaban netral dengan jumlah 35 responden atau 35%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 10 responden atau 10%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 5) Indikator secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan oleh pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.45 secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan oleh pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	33	33%
4.	Setuju	49	49%
5.	Sangat Setuju	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 49 responden atau 49%, kemudian diikuti jawaban netral dengan jumlah 33 responden atau 33%, jawaban sangat setuju dengan jumlah 17 responden atau 17%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

- 6) Indikator secara keseluruhan saudara puas dengan kinerja produk pembukaan rekening melalui manual

Tabel 4.46 secara keseluruhan saudara puas dengan kinerja produk pembukaan rekening melalui manual

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	19	19%
4.	Setuju	43	43%
5.	Sangat Setuju	37	37%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan statistik diatas jawaban yang paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 43%, kemudian diikuti jawaban sangat setuju dengan jumlah 37 responden atau 37%, jawaban netral dengan jumlah 19 responden atau 19%, jawaban tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau 1% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

B. Analisis Data

1. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner pada variabel yang diteliti. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai r hitung $>$ r tabel maka variabel pernyataan valid sebaliknya, jika nilai r hitung $<$ r tabel maka variabel pernyataan tidak valid. Jumlah N pada penelitian ini sebanyak 30 responden dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 sehingga didapat nilai yang dapat diperhatikan melalui distribusi nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil uji validitas diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Mobile Banking

Kode Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,881	0,361	Valid
X1.2	0,885	0,361	Valid
X1.3	0,890	0,361	Valid
X1.4	0,851	0,361	Valid
X1.5	0,918	0,361	Valid

X2.1	0,747	0,361	Valid
X2.2	0,884	0,361	Valid
X2.3	0,775	0,361	Valid
X2.4	0,939	0,361	Valid
X2.5	0,898	0,361	Valid
X3.1	0,836	0,361	Valid
X3.2	0,939	0,361	Valid
X3.3	0,814	0,361	Valid
X3.4	0,858	0,361	Valid
X3.5	0,836	0,361	Valid
Y1	0,786	0,361	Valid
Y2	0,868	0,361	Valid
Y3	0,818	0,361	Valid
Y4	0,914	0,361	Valid
Y5	0,865	0,361	Valid
Y6	0,901	0,361	Valid

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Manual

Kode Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,915	0,361	Valid
X1.2	0,943	0,361	Valid
X1.3	0,877	0,361	Valid
X2.1	0,924	0,361	Valid
X2.2	0,856	0,361	Valid
X2.3	0,750	0,361	Valid
X3.1	0,930	0,361	Valid
X3.2	0,933	0,361	Valid

X4.1	0,864	0,361	Valid
X4.2	0,867	0,361	Valid
X4.3	0,892	0,361	Valid
X5.1	0,933	0,361	Valid
X5.2	0,885	0,361	Valid
X5.3	0,951	0,361	Valid
Y1	0,857	0,361	Valid
Y2	0,837	0,361	Valid
Y3	0,810	0,361	Valid
Y4	0,638	0,361	Valid
Y5	0,505	0,361	Valid
Y6	0,740	0,361	Valid

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Instrumen variabel mobile banking, manual, dan kepuasan nilai yang dicapai semuanya dinyatakan valid, seperti terlihat pada tabel 4.47 dan 4.48 di atas. Hal ini ditunjukkan dengan membandingkan setiap angka r hitung (*pearson correlation*) dengan r tabel dan hasil menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga menunjukkan hasilnya adalah valid.

b. Hasil Uji Realibilitas

Konsistensi variabel penelitian diukur dengan menggunakan uji realibilitas. Jika jawaban responden terhadap pernyataan tersebut secara teratur konstan atau stabil, variabel tersebut dianggap reliabel (handal). Instrumen kuesioner dinyatakan reliabel (handal) apabila nilai cronbach alpha $> 0,60$. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai cronbach alpha

> 0,60 maka instrumen kuesioner handal (reliabel), jika nilai cronbach alpha < 0,60 maka instrumen kuesioner tidak handal. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Mobile Banking

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	15

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Tabel 4.50 Hasil Uji Reliabilitas Manual

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	14

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Tabel 4.49 dan 4.50 menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha variabel mobile banking adalah 0,965 dan variabel manual adalah 0,952. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach alpha setiap variabel > 0,60. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa instrumen atau pernyataan yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian merupakan alat ukur yang reliabel atau handal untuk variabel X maupun variabel Y.

c. Uji Asumsi Klasik

Regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis. Sebagai persyaratan regresi linier berganda. Persyaratan regresi linier berganda dilakukan uji asumsi untuk

memastikan bahwa data penelitian adalah normal, objektif, dan konsisten, serta interpretasi koefisien regresi akurat. Uji asumsi klasik terdiri dari:

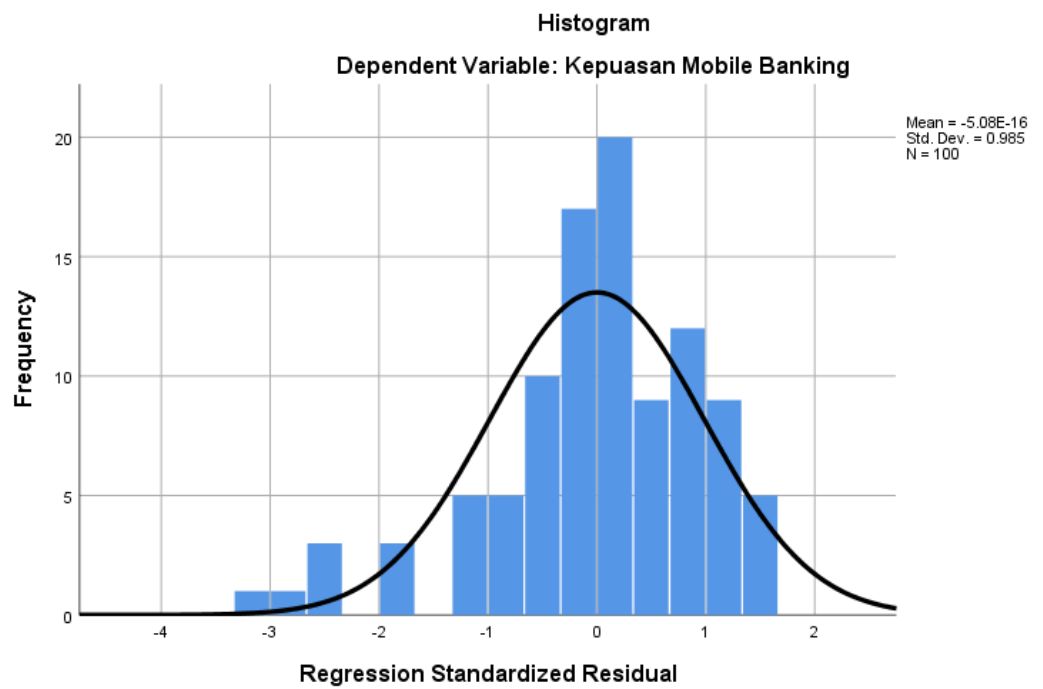
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengidentifikasi distribusi data dalam variabel penelitian. Data dengan distribusi normal dapat diterima dan layak digunakan dalam penelitian.

Data yang diamati dikontraskan dengan distribusi yang menyerupai distribusi normal pada grafik histogram. Berdasarkan kemencengan grafik ke kiri dan ke kanan, pengujian ini menentukan data terdistribusi secara teratur atau tidak.

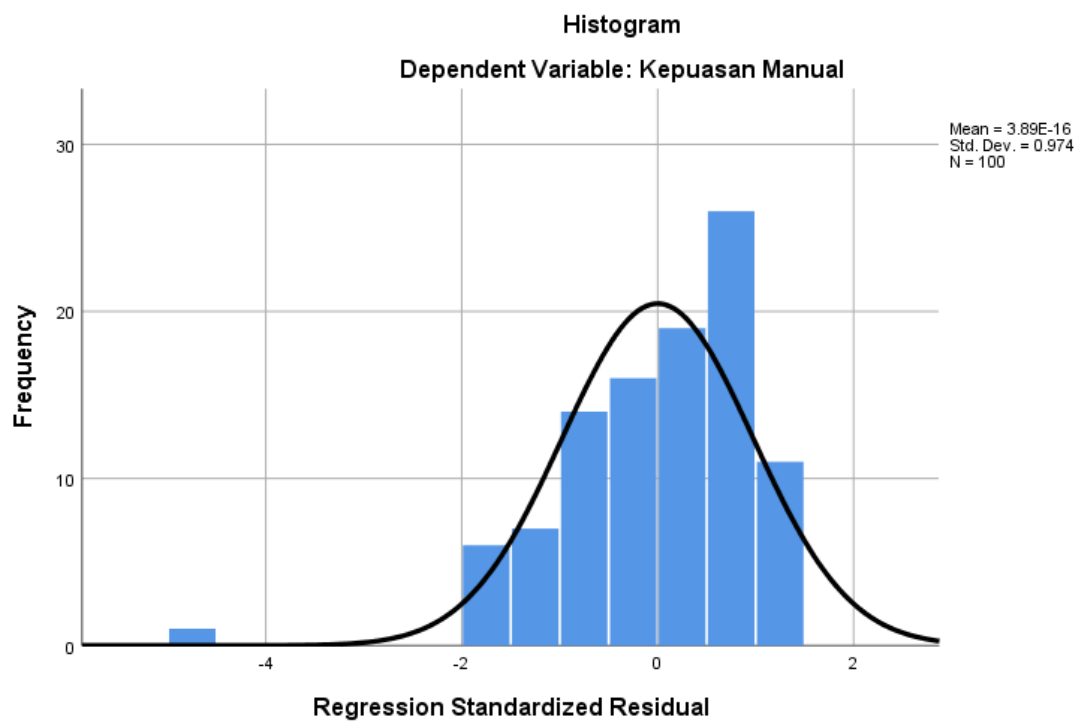
Pada dasarnya distribusi dan titik-titik pada sumbu diagonal grafik serta residualnya dapat digunakan untuk menentukan hasil uji normalitas dengan grafik histogram dan P-plot. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram. Sebaliknya, dikatakan tidak berdistribusi normal jika menyebar luas dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogram seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji normalitas dengan histogram dan P-plot.

Gambar 4.3 Hasil Uji Histogram Mobile Banking



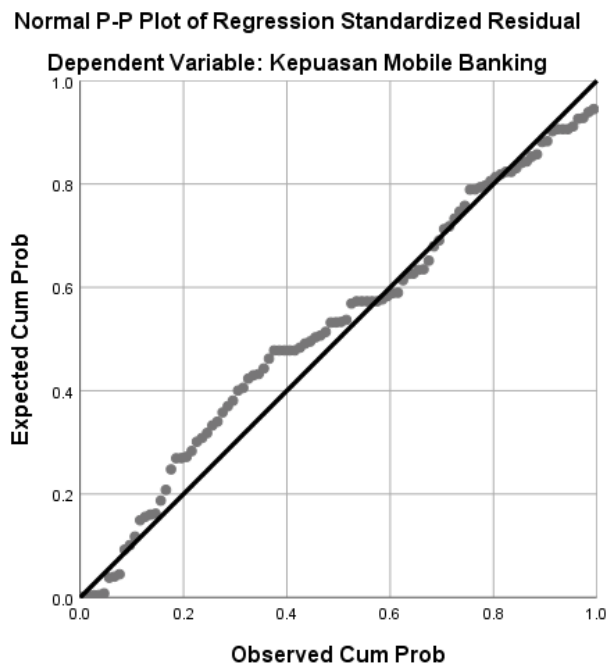
Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Gambar 4.4 Hasil Uji Histogram Manual



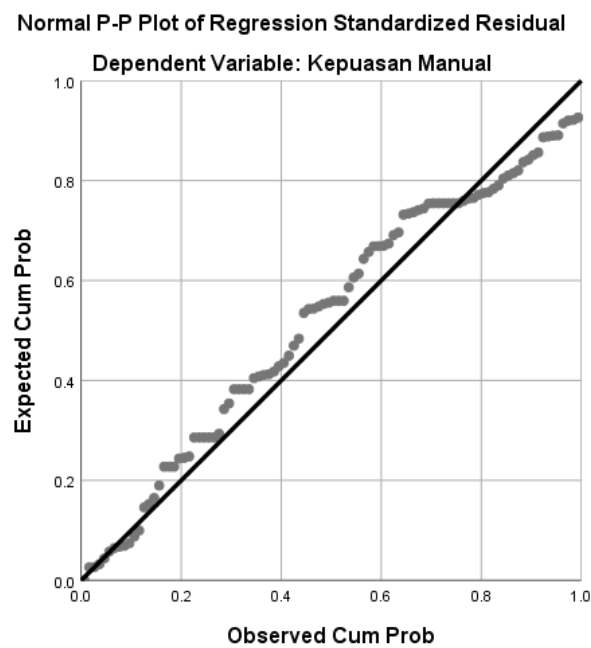
Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Gambar 4.5 Hasil Uji P-Plot Mobile Banking



Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Gambar 4.6 Hasil Uji P-Plot Manual



Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan grafik histogram di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena residualnya berbentuk simetris dan berdistribusi teratur, tidak miring ke kanan atau ke kiri. Selain itu, ilustrasi P-Plot di atas menunjukkan bagaimana titik-titik mendekati dan mengikuti garis diagonal, mendukung anggapan bahwa data terdistribusi secara teratur. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui terjadi interkorelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen. Tidak adanya interkorelasi antara variabel independen atau tanda multikolonieritas merupakan karakteristik model regresi yang berhasil. Metode *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah salah satu cara yang paling tepat untuk menentukan ada tidaknya gejala multikolonieritas.

Dasar pengambilan uji multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolonieritas dan sebaliknya. Selanjutnya, jika nilai VIF lebih kecil dari < 10 maka artinya tidak terjadi multikolonieritas dan sebaliknya. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.51 Hasil Uji Multikolonieritas Mobile Banking

Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig	Collinearity statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,791	1,857		.964	.337		
Kemudahan	.083	.158	.064	.528	.599	.270	3,701
Manfaat	.383	.162	.301	2.360	.020	.242	4,137
Ketersediaan	.623	.159	.467	3.920	.000	.276	3,622

a. Dependent Variable: Kepuasan Mobile Banking

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas yang ditampilkan pada tabel di atas, diperoleh nilai tolerance sebesar 0,270 yang artinya lebih besar dari 0,10 diperoleh untuk variabel kemudahan penggunaan (X_1), 0,242 untuk variabel manfaat penggunaan (X_2), dan 0,276 untuk variabel ketersediaan fitur (X_3). Sedangkan, VIF ditemukan kurang dari 10 sebesar 3,701 untuk variabel kemudahan penggunaan (X_1), 4,137 untuk variabel manfaat penggunaan (X_2), dan 3,622 untuk variabel ketersediaan fitur (X_3). Oleh karena itu, dapat dinyatakan dari penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4.52 Hasil Uji Multikolonieritas Manual

Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig	Collinearity statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.057	2,089		.027	.978		
Reliability	.225	.211	.109	1,069	.288	.414	2,415
Tangibles	.340	.249	.149	1,365	.176	.357	2,802
Responsiveness	.496	.358	.151	1,384	.170	.358	2,796
Assurance	.339	.241	.157	1,404	.164	.343	2,918
Empathy	.708	.225	.333	3,150	.002	.382	2,617

a. Dependent Variable: Kepuasan Manual

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

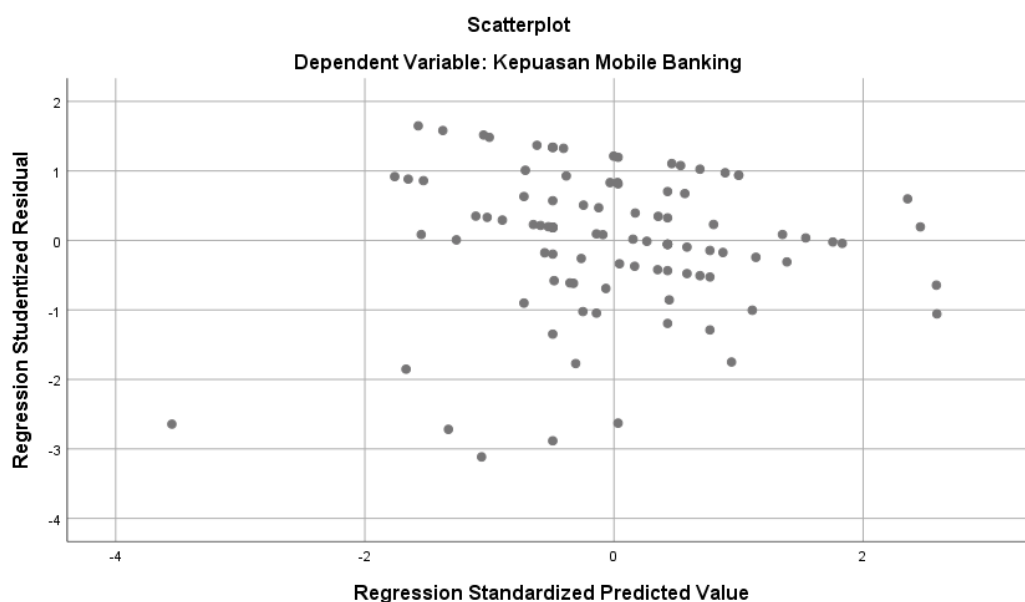
Berdasarkan hasil uji multikolonieritas yang ditampilkan pada tabel diatas, diperoleh nilai tolerance sebesar 0,414 untuk variabel reliability (X_1), 0,357 untuk variabel tangibles (X_2), 0,358 untuk variabel responsiveness (X_3), 0,343 untuk variabel assurance (X_4), dan 0,382 untuk variabel empathy (X_5), semuanya lebih besar dari 0,10. Sedangkan diperoleh nilai VIF sebesar 2,415 untuk variabel reliability (X_1), 2,802 untuk variabel tangibles (X_2), 2,796 untuk variabel responsiveness (X_3), 2,918 untuk variabel assurance (X_4), 2,617 untuk variabel empathy (X_5), semuanya lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, dapat dinyatakan dari penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui terdapat ketidaksamaan varians antara residual pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Homoskedastisitas mengacu pada persistensi varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya, sedangkan heteroskedastisitas mengacu pada perbedaan varians residual. Dalam model regresi yang layak, heteroskedastisitas tidak terjadi.

Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat pola scatterplot menggunakan bantuan SPSS 25. Pengambilan keputusan yaitu dengan cara, Heteroskedastisitas terjadi ketika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola teratur (bergelombang, meleleh, kemudian menyempit), tetapi tidak terjadi heterokedastisitas ketika ada pola yang berbeda, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan pada sumbu Y.

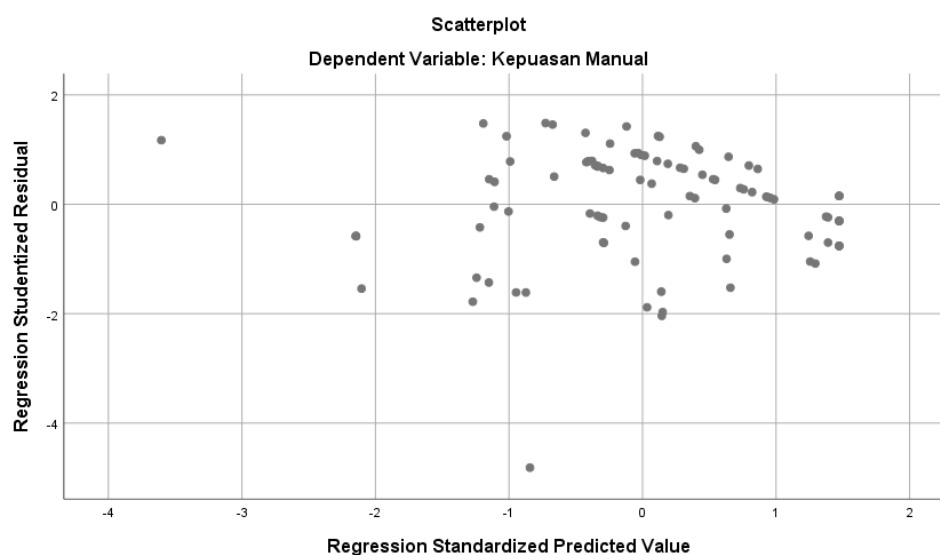
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Mobile Banking



Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Dari gambar pola scatterplot di atas terlihat bahwa titik-titik yang menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas manual



Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Dari gambar pola scatterplot di atas terlihat bahwa titik-titik yang menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. Analisis regresi

linier yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Pada penelitian ini yang akan dianalisis dari variabel independent mobile banking dan manual. Adapun untuk variabel dependen yaitu kepuasan.

Menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$. Keterangan Y = Kepuasan, a = Konstan, $b_1b_2b_3$ = koefisien regresi. Berikut merupakan hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini:

Tabel 4.53 Hasil Regresi Linier Berganda Mobile Banking

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29,683	2,119		14,011	.000
Kemudahan	-.234	.180	-.247	-1,300	.197
Manfaat	.393	.185	.426	2,122	.036
Ketersediaan	-.286	.181	-.296	-1,576	.118

a. Dependent Variable: Kepuasan Mobile Banking

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 29.683 + (-0,234)X_1 + 0,393X_2 + (-0,286)X_3$$

Persamaan regresi diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta a sebesar 29.683 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel kemudahan penggunaan (X_1), manfaat penggunaan (X_2), dan ketersediaan fitur (X_3), maka nilai variabel kepuasan (Y) adalah sebesar 29.683.
- 2) Variabel kemudahan penggunaan (X_1) berpengaruh negatif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,234 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel kemudahan penggunaan (X_1) akan menghasilkan penurunan pada penilaian kepuasan sebesar -0,234.
- 3) Variabel manfaat penggunaan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,393 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel manfaat penggunaan (X_2) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,393 satuan.
- 4) Variabel ketersediaan fitur (X_3) berpengaruh negatif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,286 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel ketersediaan fitur (X_3) akan menghasilkan penurunan pada penilaian kepuasan sebesar -0,286.

Tabel 4.54 Hasil Regresi Linier Berganda Manual

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,651	1,722		5,606	.000
Reliability	.074	.174	.053	.426	.671
Tangibles	.158	.205	.103	.771	.443
Responsiveness	.417	.295	.189	1,414	.161
Assurance	.173	.199	.119	.869	.387
Empathy	.385	.185	.269	2,077	.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Manual

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 9,651 + 0,074 X_1 + 0,158 X_2 + 0,417 X_3 + 0,173 X_4 + 0,385 X_5$$

Persamaan regresi diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta a sebesar 9,651 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel reliability (X_1), tangibles (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), dan empathy (X_5) maka nilai variabel kepuasan (Y) adalah sebesar 9,651.
- 2) Variabel reliability (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,074 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada

variabel reliability (X_1) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,074 satuan.

- 3) Variabel tangibles (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,158 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel tangibles (X_1) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,158 satuan.
- 4) Variabel responsiveness (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,417 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel responsiveness (X_3) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,417 satuan.
- 5) Variabel assurance (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,173 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel assurance (X_4) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,173 satuan.
- 6) Variabel empathy (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,385 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel empathy (X_5) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan sebesar 0,385 satuan.

e. Uji Koefisien Determinasi

Jumlah varians variabel dependen yang dijelaskan oleh regresi diukur oleh koefisien determinasi. Nilai R^2 bervariasi dari 0 sampai 1, dan nilai 0 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang sempurna. Namun, jika $R^2 = 1$, maka variasi Y dan X akan memiliki hubungan atau perubahan Y dapat dijelaskan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.55 Hasil Uji Koefisien Determinasi Mobile Banking

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.612	2,323
a. Predictors: (constant), Ketersediaan, Kemudahan, Manfaat				

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Nilai adjusted R^2 pada penelitian ini adalah 0,612 seperti yang terlihat pada tabel di atas. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, dan ketersediaan fitur terhadap variabel terikat yaitu kepuasan yang dapat dijelaskan dengan model persamaan ini 61,20% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian tersisa 38,80% dari varians.

Tabel 4.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi Manual

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.399	.367	2,230
a. Predictors: (constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance				

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Nilai adjusted R^2 pada penelitian ini adalah 0,367 seperti yang terlihat pada tabel di atas. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, dan ketersediaan fitur terhadap variabel terikat yaitu kepuasan yang dapat dijelaskan dengan model persamaan ini 36,70% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian tersisa 63,30% dari varians.

f. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah ada perbedaan secara signifikan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan pembukaan rekening melalui manual terhadap kepuasan nasabah. Maka, analisis ini dilakukan dengan menggunakan uji *paired sample t-test*. Berikut ini hasil perbandingan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual terhadap kepuasan nasabah yaitu:

Tabel 4.57 Hasil Uji Hipotesis Paired Sample t-test

Paired Sample Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Mobile Banking	26,85	100	2,698	.270
Manual	23,06	100	2,803	.280

Paired Sample Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Mobile Banking & Manual	100	.407	.000

Paired Sample Test

	Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Mobile Banking- Manual	3,790	3,986	.399	2,999	4,581	9,509	99	.000

Sumber: data diolah SPSS 25, 2023

Output pertama mencantumkan nilai rata-rata, jumlah data, standar deviasi, dan standar error mean. Output kedua berisi jumlah data, nilai korelasi, dan signifikansi hasil korelasi dari sampel berpasangan, tingkat signifikansi yang digunakan disini adalah 0,05 yang maksudnya nilai signifikansi jika lebih dari 0,05 ($> 0,05$), artinya tidak terjadi hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diteliti. Sedangkan, pada output ketiga

memberikan nilai t hitung dan tingkat signifikansi dengan tingkat kepercayaan 95% untuk menjelaskan hasil *paired sample test*.

Langkah awal dalam proses pengujian untuk penelitian ini adalah menetapkan nilai t hitung dan t tabel. Pada output ketiga, kita dapat melihat bahwa t hitung adalah 9,509, dan ketika kita bandingkan dengan t tabel kita dapatkan dengan menggunakan $0,05 : 2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *degree of freedom* (df) $N - 1$ atau $100 - 1 = 99$, hasilnya 1,984.

Tahapan mencari t hitung dan t tabel dilakukan dengan cara pengambilan keputusan yaitu:

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima

Diketahui bahwa H_0 ditolak bila t hitung $>$ t tabel ($9,509 > 1,984$) dapat ditentukan dari output di atas. Oleh karena itu, diakui bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual. Rata-rata untuk mobile banking adalah 26,85 lebih besar dari rata-rata untuk manual, yaitu 23,06, sesuai dengan nilai mean pada output pertama.

Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi, dari output dapat dilihat signifikansi adalah 0,000 sehingga pengambilan keputusan yakni:

Signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 diterima

Signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 ditolak

Maka dapat dilihat hasilnya pada uji hipotesis:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

H_0 : Ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

Diketahui bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ atau $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Jadi hasil yang didapat adalah ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil hipotesis menggunakan analisis *uji paired sample t-test*. Diketahui dari nilai mean diperoleh bahwa nilai rata-rata kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking sebesar 26,85 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui manual sebesar 23,06 dan juga diketahui bahwa 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, sehingga hasil yang didapatkan adalah ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

Adapun perbedaan cara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual yaitu sebagai berikut:

a. Melalui Mobile Banking

- 1) Download aplikasi BSI Mobile diperangkat Android ataupun iOS

- 2) Pilih menu buka rekening
 - 3) Pilih jenis rekening dan kartu ATM yang ingin anda gunakan
 - 4) Isi data diri dengan lengkap dan benar sesuai kartu identitas
 - 5) Setelah itu unggah foto KTP, foto diri sembari memegang KTP, foto kartu NPWP (jika ada) dan foto tanda tangan
 - 6) Lakukan verifikasi lewat layanan video call
 - 7) Tunggu sampai pembukaan rekeningnya disetujui
- b. Melalui Kantor Cabang/ Kantor Cabang Pembantu (manual)

Pertama anda sebelum datang ke kantor cabang maka harus membawa perlengkapan dokumen lengkap seperti fotocopy KTP, Kartu Keluarga, NPWP (jika ada), dan membawa uang senilai Rp. 100.000 untuk saldo awal pembukaan rekening.

Kemudian anda datang ke kantor cabang dan mengambil nomor antrian untuk bertemu Costumer Service atau CS.

Jika anda sudah di panggil sesuai nomor antrian maka anda bisa langsung bilang kalau ingin membuka rekening.

Bagi pembukaan rekening manual yang memiliki smartphone ingin mengaktifkan mobile bankingnya bisa ketika selesai pencetakan buku tabungan dengan mendownload aplikasi BSI Mobile – pilih tiga garis disamping - pilih aktivasi – selanjutnya akan muncul data yang harus diisi dan scan wajah serta harus memiliki pulsa untuk melanjutkan pengaktifan BSI Mobile.