

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS
MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FEBI UIN- SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

SKRIPSI

Oleh :

PUTRI BALQIS PANE

NIM. 05.03.16.21.18

PROGRAM STUDI :

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2020 / 1441 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS
MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FEBI UIN- SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar sarjana (S1)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Disusun Oleh :

PUTRI BALQIS PANE

NIM. 05.03.16.21.18

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2020/ 1441 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Balqis Pane
NIM : 0503162118
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 24 Juli 1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Enggang 1 No.9 Prumnas Mandala, Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEBI UIN- SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sepenuhnya.

Medan, 11 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



PUTRI BALQIS PANE

05031621118

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS
MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FEBI UIN- SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

Oleh :

Putri Balqis Pane

NIM. 0503162118

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 11 Januari 2021

Pembimbing I



Dr. Muhammad Arif, MA

NIB.1100000116

NIDN.2112018501

Pembimbing II



Mawaddah Irham, M.E.I

NIB. 1100000092

NIDN.2014048601

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, MA

NIP.197705312005012007

NIDN.2031057701

PENGESAHAN

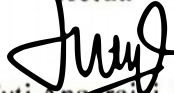
Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEBI UIN-SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL" atas nama Putri Balqis Pane, NIM. 0503162118, Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasyahkan pada tanggal 03 Februari 2021. Skripsi ini telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 08 Februari 2021

Panitia Sidang Munaqasyah

Program Studi Perbankan Syariah

Ketua



(Tuti Angraeni, MA)

NIDN.2031057701

Sekretaris

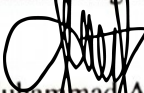


(Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I)

NIDN. 2026048901

Anggota Penguji

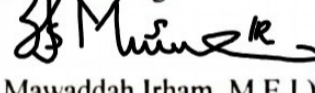
1. Pembimbing 1



(Dr. Muhammad Arif, MA)

NIDN. 2112018501

2. Pembimbing 2



(Mawaddah Irham, M.E.I)

NIDN. 2014048601

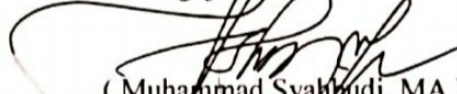
3. Penguji 1



(Dr. Fauzi Arif Lubis, MA)

NIDN. 2024128401

4. Penguji 2



(Muhammad Syahbudi, MA)

NIDN. 2013048403

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara

(Dr. Muhammad Yafiz, MA)

NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Atas nama Putri Balqis Pane. Dibawah bimbingan Bapak **Dr. Muhammad Arif, MA** sebagai Pembimbing Skripsi I, dan kepada Ibu **Mawaddah Irham, M.E.I** sebagai Pembimbing Skripsi II.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa baiknya kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah sehingga dapat memberi rasa kepuasan kepada mahasiswa FEBI UIN-SU pada jurusan perbankan syariah tahun 2016-2018 dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan *program IBM SPSS Statistics 22*. Dari hasil uji t membuktikan bahwa secara persial masing-masing variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) sebesar (4,006 (38,3%), 2,768 (26,4%), dan 3,699 (35,3%)). Kemudian dari hasil uji f membuktikan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) sebesar (22,941 (22,9) > 2,71) dengan nilai signifikan (0,000 < 0,05). Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara persial maupun simultan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah, Kepuasan.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi 'aalamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa ta'ala yang telah melimpahkan karunia, rahmat, dan taufiq hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini. Shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wa Sallam, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya. Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRI Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)**".

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dalam perkuliahan dan juga dalam penyelesaian skripsi ini, selain karena ketekunan penulis akan tetapi juga terdapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis patut memberikan ucapan terimakasih yang setulus – tulusnya, terutama kepada Allah SWT dan kepada kedua orang tua penulis yaitu, Ayah *Khairuddin Diapari Pane* dan Mami *Khoir Kholifah* yang telah berkorban dengan kesabaran dan keikhlasan, doa, nasihat, membimbing dan mendidik dari kecil hingga menjadi manusia dewasa seperti sekarang ini

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini kepada:

1. Bapak *Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA* selaku Rektor Universitas IslamNegeri Sumatera Utara.

2. Bapak ***Muhammad Yafiz, Dr, M.A*** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan selaku Pembimbing Akademik.
3. Ibu ***Tuti Anggraini, MA*** selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Bapak ***Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I*** selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Kedua pembimbing skripsi saya yaitu Bapak ***Dr. Muhammad Arif, MA*** selaku Pembimbing Skripsi I, dan kepada Ibu ***Mawaddah Irham, M.E.I*** selaku Pembimbing Skripsi II.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Abang tersayang ***Fatkhu Rachman Pane, S.Pd***, dan beserta kakak ipar saya ***Deva Sartika*** yang telah membantu, memberikan doa, nasihat, dan semangat yang luar biasa kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Kepada adikku ***Syuaila Pane*** dan Kakakku ***Muthia Inda Yani Pane*** yang telah memberikan semangat dan doa.
9. Kepada ***Reza Fauzi*** yang telah memberikan doa dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada semua keluargaku yang dijogja dan dimedan yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang sudah selalu mendukung, mendo'akan dan memberi semangat selama saya melakukan proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan ***Perbankan Syariah-D 2016*** yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat dan bantuan satu sama lain.
12. Kepada kedua sahabatku tersayang ***Annisah Risti Siregar*** dan ***Rika Arzela*** yang telah memberikan do'a, dukungan, semangat, suka dan duka, serta saling menguatkan satu sama lain.

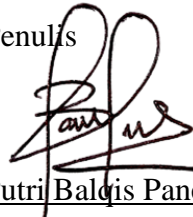
13. Teman-teman terdekat saya *Windy Okanawa Bakara, S.E, Ade Irma Wahyuni, S.E, Cindi Husna Pratiwi, S.E* yang selalu memberi dukungan, bantuan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Terima kasih kepada seluruh teman dan sahabat serta pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu, yang selalumendukung, mendo'akan serta membantu saya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan. Penulis hanya dapat berdoa semoga kebaikan yang telah diberikan akan dibalas. Allah SWT dengan yang lebih baik. Dan semoga Amal yang telah kita lakukan di jadikan amalan yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah membalas semua kebaikan. Jazakallah Khairon katsiron.

Medan, 11 Januari 2021

Penulis



Putri Baldis Pane

0503162118

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	10
A. Gambaran Umum	10
1. Pengertian Kepuasan	10
2. Metode Pengukuran Kepuasan	11
3. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan	12
4. Standar Kepuasan Nasabah	13
B. Landasan Teori.....	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. Lokasi	21
3. Fasilitas Mobil Kas Keliling.....	22
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Kerangka Teoritis.....	28
E. Hipotesa.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Populasi dan Sample	31
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Defenisi Operasional	34
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV TEMUAN PENELITIAN	41
A. Temuan Penelitian.....	41
B. Deskriptif Data Penelitian	42
C. Uji Persyaratan Analisis	48
D. Uji Asumsi Klasik	56
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
F. Uji Hipotesis	61
G. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran	77
Daftar Riwayat Hidup	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik <i>P-Plot</i>	57
Gambar 4.2 Hasil Heteroskedastisitas.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Sebaran Populasi Penelitian	31
Tabel 3.2 Sebaran Sampel Penelitian.....	33
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.4 Skala Liker	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responde Jurusan	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Sementer	43
Tabel 4.4 Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	44
Tabel 4.5 Skor Kuesioner Variabel Lokasi (X2).....	45
Tabel 4.6 Skor Kuesioner Variabel Fasilitas Mobil Kas keliling (X3)	46
Tabel 4.7 Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Lokasi (X2)	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X2)	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3).....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa (Y).....	55

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut financial intermediary. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat berharga, memberi jaminan bank.¹ Maka dari itu kegiatan bank akan berjalan dengan adanya nasabah dalam menggunakan produk yang ada di bank maupun jasa-jasa yang telah disediakan oleh Bank.

Bank syariah di Indonesia sesungguhnya telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Namun, seiring perkembangan tersebut, perbankan syariah tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam perbankan syariah. Sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri.² Dengan kenyataan seperti ini, bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas, lokasi terjangkau dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank akan mengutamakan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Menurut M.Syafi`i Antonio bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam

¹Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2005), h. 1.

²Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 1.

memenangkan persaingan dan mempertahankan citra bank di masyarakat luas.³ Kepuasan nasabah merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi sebuah bank. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Sejumlah isu penting dengan kepuasan nasabah adalah bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu proses yang dinamis dan aktif; proses kepuasan memiliki dimensi sosial yang kuat; makna/arti dan emosi merupakan bagian penting dalam komponen kepuasan; proses kepuasan tergantung pada konteks, memiliki beberapa parafigma, model; dan kepuasan dalam memberikan pelayanan saling berhubungan erat dengan kepuasan hidup (*life satisfaction*) dan kualitas kehidupan itu sendiri. Pencapaian kepuasan merupakan proses yang dinamis dalam arti tidak pernah berhenti dan tergantung pada bagaimana perusahaan berinteraksi dengan konsumen pada tingkat antar personal. Kepuasan dicapai dengan memberikan makna dalam kehidupan manusia dan dengan menyentuh tingkat emosi mereka.

Menurut teori Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁴ Dan kepuasan ini mampu menciptakan rasa loyal serta kepuasan kepada nasabah. Jika begitu, pelanggan dan produsen atau penyedia jasa usaha akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Ada pun cara untuk member rasa kepuasan nasabah adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik, memilih lokasi yang strategis, dan memberikan fasilitas yang lengkap.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci daya saing di dunia perbankan. Pertumbuhan setiap Bank berkaitan dengan kualitas pelayanan Bank, yang harus diperhatikan pihak Bank untuk memotivasi agar dapat meningkatkan reputasi dan memperoleh loyalitas nasabah. Dimana Perbankan Syariah yang sedang berkembang dengan pesat. Kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting untuk melihat tingkat kepuasan nasabah agar dapat lebih mengembangkan

³ M.Syafi'i Antonio, *Bank Islam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2006), h. 16.

⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas*, (Jakarta : Airlangga, 2010), h.138.

Perbankan Syariah secara umum.⁵ Memenangkan persaingan Perbankan Syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif agar tetap bertahan atau eksis salah satunya dengan cara mengembangkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan baik. Dengan kualitas pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu Bank. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah saling berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank sehingga bank memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana bank memaksimalkan pengalaman, nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁶ Secara umum, pelayanan di Indonesia sudah dinilai baik. Tetapi, masih ada juga yang dianggap lambat dalam memproses transaksi sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh bank dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas. Berkualitasnya pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan nasabah semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut.

⁵ Darmansyah, *Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Benmgkulu*, jurnal terakreditasi sk dirjen dikti, no.66b/dikti/kep/, Iss:1693-5241, 2011, h. 11.

⁶ <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> diakses pada tanggal 19 Februari pukul 14.00.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terlihat dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi bank.⁷ Dengan demikian, apabila pelayanan yang diterima nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dan jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam memberi kepuasan nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi bank dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman.⁸ Jika lokasi yang dipilih adalah lokasi yang strategis, maka dampak pemilihan lokasi tersebut sangat menguntungkan bagi siklus hidup bank. Jika bank berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses. Akses lokasi yang mudah akan menjadi suatu pertimbangan bagi nasabah. Jika mobil kas keliling ada di daerah kampus, memungkinkan menjadikan salah satu yang menciptakan rasa kepuasan bagi mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Akan tetapi lokasi mobil kas keliling tidak selalu berada di kampus pada saat masa pembayaran UKT.

Fasilitas juga merupakan salah satu hal yang berperan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk di berikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh

⁷ *Ibid.*, h. 50-52.

⁸ Fandy, Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 41.

perusahaan kepada nasabah mereka.⁹ Seperti halnya standard kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka dibank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut.

Bank BRISyariah memberikan fasilitas berupa mobil kas keliling. Mobil Kas Keliling merupakan fasilitas layanan yang disiapkan oleh bank untuk mempermudah masyarakat atau nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya Mobil Kas Keliling BRISyariah yang membantu dan memberi kemudahan dalam bertransaksi memberikan nilai yang baik serta kepuasan bagi nasabah. Dengan adanya mobil kas keliling mempermudah mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Tetapi keberadaan mobil kas keliling tidak selalu ada di kampus dikarenakan waktu dan jam operasional tidak menentu dan jaringan yang sering terjadi offline, sehingga mahasiswa lebih memilih untuk melakukan pembayaran uang kuliah di bank konvensional.

Oleh karena itu dengan adanya fasilitas mobil kas keliling yang disediakan bank BRISyariah membuat lokasi lebih strategis lebih mempermudah mahasiswa untuk mendapatkan akses dari bank syariah tersebut. Kedekatan mobil kas keliling bank syariah dengan beberapa tempat fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi bank syariah tersebut. Penyedia jasa harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan sulit dijangkaunya bank syariah oleh kendaraan dan lain sebagainya.

Mahasiswa FEBI UINSU yang memiliki banyak kegiatan dan tingkat kesibukan, menganggap bahwa lokasi bank BRI Syariah yang jauh, sulit untuk melakukan transaksi keuangan ditengah aktivitas dan kesibukan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan atau tidak dari mahasiswa FEBI untuk bertransaksi di Bank BRI Syariah. Mahasiswa FEBI

⁹ Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri*(Persero TBK di Sampit), Jurnal Terapan manajemen dan Bisnis, Vol.3 No.1, 2017, h. 60.

sendiri belum menggunakan bank BRI Syariah sebagai kebutuhan pokok dalam bertransaksi, mereka menggunakan mobil kas keliling bank BRI Syariah pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Bagi mahasiswa baru, mereka belum menggunakan fasilitas mobil kas keliling yang disediakan bank di daerah kampus, dan masih banyaknya yang belum menggunakan mobil kas keliling karena banyak yang melakukan pembayaran ke kantor bank dan melalui ATM.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang efektif, masih lambatnya dari proses pembayaran UKT yang dilakukan, sehingga membuat mahasiswa lebih memilih melakukan pembayaran UKT di bank konvensional dikarenakan lokasi bank yang mudah ditemui, dan membuat mahasiswa enggan kembali lagi untuk melakukan transaksi, serta fasilitas mobil kas keliling yang tidak digunakan secara maksimal. Meskipun pihak kampus telah menetapkan tempat pembayaran UKT setiap fakultas. Dari hasil wawancara yang dilakukan lebih banyak yang menggunakan jasa bank konvensional dari pada bank syariah. Dari 40 mahasiswa yang melakukan wawancara, 25 mahasiswa diantaranya lebih menggunakan jasa bank konvensional dari pada bank syariah, 5 mahasiswa melakukan pembayaran melalui ATM, 10 mahasiswa pernah melakukan pembayaran di mobil kas keliling.¹⁰

Dengan adanya mobil kas keliling BRI Syariah di area kampus membuat mahasiswa mudah untuk menjangkau lokasi tersebut. Sehingga mahasiswa tidak perlu pergi jauh ke kantor BRI Syariah untuk melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Akan tetapi, pada saat proses transaksi yang dilakukan terkadang sering terjadinya offline pada layanan pembayaran uang kuliah, sehingga membuat mahasiswa harus datang kembali, dan beberapa dari mereka memilih menggunakan bank konvensional untuk melakukan pembayaran uang kuliah. Dan fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah tidak selalu ada di kampus UIN-SU.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan Mahasiswa FEBI UINSU

¹⁰ Hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 April – 24 April 2020

pada jurusan perbankan syariah tahun 2016-2018 terhadap bank syariah dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti pada BRI Syariah dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS MOBIL KAS KELILING BRISyariah TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEBI UIN-SU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang masih kurang efektif terhadap mahasiswa pada saat melakukan transaksi pembayaran UKT.
2. Lokasi mobil kas keliling yang tidak selalu ada pada masa pembayaran UKT.
3. Fasilitas mobil kas keliling yang belum banyak digunakan mahasiswa.
4. Keberadaan mobil kas keliling yang diberikan BRI Syariah menjadi salah satu pilihan bagi mahasiswa guna memberikan kepuasan dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
5. Penggunaan fasilitas mobil kas keliling yang disediakan tidak digunakan secara maksimal.
6. Masih banyaknya mahasiswa yang menggunakan jasa perbankan konvensional.
7. Informasi terkait waktu dan jam operasional dari mobil kas keliling BRI Syariah tidak menentu.
8. Kualitas jaringan dari mobil kas keliling yang sering kali offline.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini dapat terarah dan dipahami maka perlu dibatasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU pada jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016-2018.
2. Kualitas pelayanan yang akan diteliti mengenai wujud fisik, daya tanggap, kehandalan, keyakinan dan empati.
3. Lokasi berkaitan dengan keberadaan mobil kas keliling yang mudah diakses dan ditemui.
4. Fasilitas mobil kas keliling yang dibatasi mengenai kelengkapan, peralatan, waktu, sarana dan prasarana yang disediakan
5. Kepuasan yang merupakan kesesuaian dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa yang menjadi salah satu nasabah pada saat melakukan pembayaran UKT.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
3. Apakah fasilitas mobil kas keliling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal?
4. Apakah kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) secara simultan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di BRISyariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) secara simultan?

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah dan sebagai implementasi pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pembuatan keputusan manajemen serta mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Insani (SDI) agar kualitas jasa pelayanan menjadi lebih baik.

3) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian yang berkaitan dengan ilmu yang dikembangkan di lingkungan akademik.

4) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Gambaran Umum

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan nasabah tergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan nasabah. Jika kinerja sesuai dengan harapan, nasabah terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, nasabah lebih senang. Nasabah yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberitahu orang lain tentang pengalaman baik mereka dengan bank syariah. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja bank.

Menurut Kotler dan Keller (2012), bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anatar kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.¹¹ Banyak pakar yang berusaha mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan perspektifnya masing-masing. Meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen.

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Dalam penelitian ini kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank

¹¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2017), h. 196.

atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu :¹²

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank yang lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh **Derek dan Rao** yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan **Richens** yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut dan merupakan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan usulan
Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.
- b. Survei kepuasan konsumen
Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 161.

selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen. Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

c. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

3. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor pengukuran kepuasan nasabah sebagai berikut :¹³

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmations of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

¹³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), h. 368.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan kita lagi.

5. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bhkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti embelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi : komplin, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *produk recall*, gethok tular negatif, *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

4. Standar Kepuasan Nasabah

Adapun beberapa standar kepuasan nasabah Menurut Kamsir , adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan harus sesuai dengan harapan nasabah.
- b. Pelayanan harus melebihi harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas.
- c. Pihak penyedia layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan nasabah.
- d. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Pelayanan yang menyamankan nasabah.
- f. Kesopanan dan keramahatan pegawainya.
- g. Keamanan pelayanan.
- h. Kecepatan pelayanan.
- i. Kedisiplinan pegawai ketika melayani nasabah.
- j. Tanggung jawab pegawai ketika melayani nasabah.

- k. Kemampuan pegawai ketika tanya jawab pada nasabah dalam pelayanan

B. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”.¹⁴ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁵

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁶ Kita sudah mengetahui bahwa pelayanan pada nasabah itu penting. Tanpa nasabah suatu Bank tidak ada artinya. Di bagian lain juga telah dijelaskan bahwa nasabah itu berarti adalah dana. Tanpa nasabah tidak akan ada dana. Begitu penting perannya ibarat darah pada manusia. Tanpa darah manusia tidak dapat hidup. Demikian pula Bank, tanpa dana Bank tidak bisa melakukan kegiatannya.

Oleh karena itu, suatu perusahaan yang bernama “Bank” harus mencari dan menarik nasabah sebanyak mungkin. Untuk dapat menarik agar nasabah mau membuka rekeningnya pada Bank kita, diperlukan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sebenarnya “kebutuhan nasabah”

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses pada 23 Februari 2020.

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h.15.

¹⁶ Kotler, Philip, *Prinsip – Prinsip Permasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 83.

merupakan bisnis Bank yang sebenarnya, karena itulah satu-satunya bisnis dunia perbankan.

Menurut pakar ilmu komunikasi, ibarat sebuah sungai yang memiliki anak-anak sungai, sikap responsive dari petugas dapat dibuat dari berbagai arah, tetapi sumbernya tetap satu, yaitu Anda sendiri. Tergantung dari sikap Anda, ada atau tidak kesediaan Anda untuk membantu atau melayani nasabah sebaik mungkin. Bila sikap ini dapat diciptakan, maka Anda sudah mulai memberikan kualitas pelayanan yang baik.¹⁷

Kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industry karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Perusahaan yang pernah menjadi pemimpin pasar berdasarkan teknologi atau harga rendah, kini harus bersaing berdasarkan kualitas dan jasa pelanggan.¹⁸

Untuk dapat memperoleh kualitas pelayanan yang lebih prima, kepada Anda yang bertugas sebagai ujung tombak pemasaran perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan perbankan yang luas. Bila hal itu dapat dilakukan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah atau langganan lainnya yang berkunjung ke Cabang. Secara sederhana pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah, berbagai kemudahan dan kenyamanan harus diberikan kepada nasabah. Nasabah perlu dipelihara dengan menghargai, memuliakan dan menghormatinya. Untuk menghasilkan pelayanan yang prima, maka perlu didukung sistem yang efektif.¹⁹

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik atau sangat baik dan layanan yang prima. Pelayanan prima disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pengertian ini dapat diperluas menjadi bagaimana

¹⁷ Oka A. Yoeti, *Kiat Melayani Nasabah*, (Jakarta : InfoBank, 1996), h. 20.

¹⁸ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta : PT. Indeks, 2011), h. 1.

¹⁹ Muhammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo 2007). h. 57.

pihak pemberi layanan memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah. Pelayanan prima tersebut, yaitu:

1. Kecepatan

Kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat.

2. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

b. Etiket pelayanan nasabah

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :²⁰

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan Assalamualaikum.

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank Cet.3*, (Jakarta : Kencana, 2008), h. 176.

- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

c. Pelayanan dalam pandangan Islam

Menurut Didin Hafidhuddin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terhadap nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan maksimal yaitu:²¹

- 1) Profesional (*Fathanaah*)

Menurut Didin Hafidhuddin “Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan”. Sifat profesional digambarkan dalam Al-Quran Surah Al-Israa ayat 84, sebagai berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (٨٤)

Artinya: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaan masing-masing”. Maka tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalan-Nya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya. (QS. Al-Israa (17) : 84)²²

Pada ayat diatas artinya, seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya merupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari

²¹ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h. 63.

²² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Cordoba*, (Bandung: Cordoba, 2016), h. 290.

keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

2) Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kertajaya “*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif” Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Surah Thahaa ayat 44, berikut ini:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤)

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.(QS. Thahaa (20): 44)²³

Maksudnya, apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas, Selain itu melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

3) Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kartajaya “Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi”. Tidak menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulai dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti peraktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

²³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Cordoba*, (Bandung: Cordoba, 2016), h. 314.

4) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa “Amanah berarti terpercaya dan bertanggung jawab”. Allah berfirman dan surah an-Nisa ayat 58, sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat*”. (QS. An-Nisa (4): 58)²⁴

Quraish Shihab mengatakan sesungguhnya Allah memerintahkan kalian, wahai orang-orang yang beriman, untuk menyampaikan segala amanat Allah atau amanat orang lain kepada yang berhak secara adil. Jangan berlaku curang dalam menentukan suatu keputusan hukum. Ini adalah pesan tuhanmu, maka jagalah dengan baik, karena kerupakan pesan terbaik yang diberikan-Nya kepada kalian. Allah selalu maha mendengar apa yang diucapkan dan maha melihat yang dilakukan. Dia mengetahui orang yang melaksanakan amanat dan yang tidak melaksanakannya, dan orang yang menentukan hukum secara adil atau lazim. Masing-masing akan mendapatkan ganjarannya.

Ayat diatas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim, Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan

²⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Cordoba*, (Bandung: Cordoba, 2016), h. 87.

(berbuat yang terbaik), termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

²⁵Menurut Van Iwaarden et al. Dimensi kualitas jasa atau pelayanan dibagi menjadi lima yaitu :

1) Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan juga bisa diraba atau kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2) Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi (communication), kredibilitas

²⁵ Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., and Millen, R. (2003), Applying SERVQUAL websites : An Exploratory study” *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, No. 8, pp. 919-935.

(credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

5) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen untuk memahami keinginan konsumen. Setiap perusahaan jasa akan lebih baik jika memperhatikan kebutuhan pelanggan setiap pelanggan.

2. Lokasi

Lokasi bank adalah tempat di mana diperjualbelikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu : lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).²⁶ Jadi, dapat disimpulkan bahwa lokasi bank adalah tempat mengoperasikan produk-produk perbankan dan untuk mengatur serta mengendalikan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam (bank syariah).

Menurut Philip Kotler “lokasi adalah mengenai tempat berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia untuk konsumen.” Dalam menentukan place, perusahaan Islam harus mengutamakan tempat-tempat yang sesuai dengan target market, sehingga dapat efektif dan efisien.”²⁷

Menurut Fandy Tjiptono “lokasi usaha adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.”²⁸

Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 145.

²⁷ Philip Kotler, *Marketing Management, buku terjemah*, (New Jersey: Prentice Hall, 2001), h.9.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Operasional*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h.96.

memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Penentuan lokasi pada hakikatnya adalah untuk mendekatkan diri dengan nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah kredit, namun selain itu terdapat beberapa tujuan dalam penentuan lokasi bank, yaitu:

- a. Memudahkan pelayanan nasabah dengan mendekati dan memudahkan pencapaiannya (*aksesibilitas*). Termasuk dalam pengertian aksesibilitas ini adalah bukan hanya dekatnya jarak, tetapi juga kemudahan menjangkaunya dari angkutan umum, terletak di jalan yang mudah di jangkau dari arah mana saja, terletak di tengah kota, dan banyak dilewati angkutan kota sepanjang jam kerja kantor bank. Termasuk kemudahan dalam hal parkir kendaraan.
- b. Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring teknologi.
- c. Lokasi memungkinkan bank menata kantor dan tata letak in/out-door dengan leluasa sehingga mendukung ketersediaan parkir ruang layanan, ruang tunggu dan sarana layanan lainnya sehingga mampu membuat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank.
- d. Tata letak di dalam kantor memungkinkan sistem antrian yang efektif tapi sekaligus efisien. Dukungan penataan udara ruangan, kelapangan lokasi antrian, dukungan hiburan ditempat antrian (*audio-vodio*) adalah hal yang perlu di perhatikan.

Memudahkan tenaga kerja penggerak kantor bank dalam mencapainya. Hal ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melayani nasabah dengan baik tanpa di ganggu dengan keterlambatan masuk kantor dengan alasan jalanan ramai dan padat.

3. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada

konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa dan bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.²⁹

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda atau uang. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.³⁰ Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas merupakan wadah yang digunakan oleh perusahaan dalam hal ini bank dapat memberikan kemudahan dalam setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya.

Fasilitas merupakan faktor utama yang menunjang kegiatan suatu bank. Mengingat pentingnya fasilitas untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada nasabah, suatu bank rela mengerluarkan modal yang besar untuk memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang ada supaya bank bisa beroperasi secara optimal. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank sangat beragam, tujuannya adalah tidak lain untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Fasilitas perbankan merupakan suatu kemudahan yang diberikan oleh bank untuk melancarkan kegiatan operasionalnya. Dengan adanya bantuan teknologi dan informasi dimungkinkan fasilitas bank tidak hanya bisa dinikmati oleh nasabahnya tetapi juga bisa dinikmati oleh nasabah bank lain. Adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih, jenis-jenis fasilitas perbankan dapat dinikmati di mana saja dan kapan saja. Bank BRI Syariah memberikan fasilitas berupa layanan gerak (bus keliling) yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

²⁹Edy haryanto, "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado." *Jurnal EMBA*, 3 (September 2013), 752.

³⁰Pieter Palenewen dkk, "Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu." *Jurnal EMBA*, 3 (September 2014), 187.

Faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:³¹

a. Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

b. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Sebuah perusahaan membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan jasanya perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

c. *Fleksibilitas*

Fleksibilitas sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

d. Faktor *Estetis*

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

e. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

f. Biaya kontribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh terhadap desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

³¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 160.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fitri Madona (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank PT.Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri semakin menurun	Pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan menggunakan teknik Simple Random Sampling.	Pada penelitian terdahulu tidak ada variable lokasi dan fasilitas, sedangkan pada penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas dari mobil kas keliling bri syariah, waktu dan objek tempat penelitian berbeda.

			maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.		
2	Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit.	1. Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu tidak membahas lokasi terhadap kepuasan nasabah, waktu dan objek penelitian juga berbeda
3	Mustaqin (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap nasabah secara signifikansi terhadap kepuasan nasabah	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu hanya membahas satu variable, sedangkan pada penelitian ini membahas tiga variabel, dan penelitian terdahulu membahas tentang

					kepuasan nasabah terhadap fasilitas bank, sedangkan penelitian ini lebih membahas tentang kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas dari mobil kas keliling BRISyariah. Pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif
4	Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendry S. Loindong	Pengaruh Service Performance, Kepercayaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo	1. Service Performance berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. 2. Kepercayaan berpengaruh	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu ada sama-sama membahas tentang pengaruh lokasi terhadap	Pada penelitian ini tidak membahas tentang kualitas pelayanan dan fasilitas, dan ditempat yang berbeda

	(Jurnal EMBA Vol.8 No.3. Tahun 2020)	Cabang Beo	positif terhadap kepuasan nasabah 3. Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	
--	---	------------	--	---------------------	--

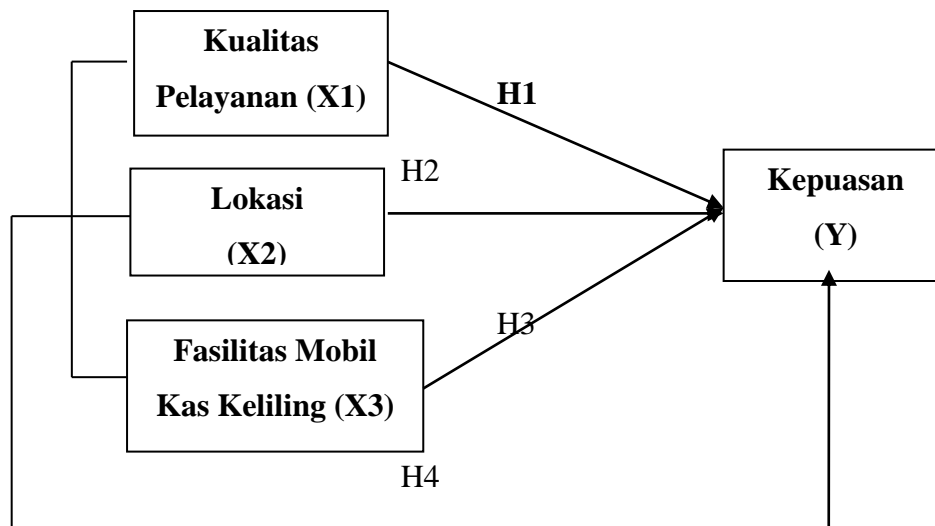
D. Kerangka Teoritis

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. (Rodoni, 2010).

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah dalam suatu perusahaan dapat menggunakan strategi pemasaran yang baik, untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Unsur pemasaran pada perusahaan jasa yang berpengaruh pada kualitas pelayanan nasabah adalah layanan konsumen. Layanan konsumen ini berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan sehingga memberikan respon yang positif. Menurut para ahli kualitas memiliki hubungan atau pengaruh yang erat yang ditunjukkan oleh pelanggan, dimana konsumen biasanya menilai suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang karyawan berikan kepada nasabah.

Pemikiran ini mengacu berdasarkan kerangka pemikiran bahwa pilihan terhadap kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, lokasi, dan

fasilitas. Oleh karena itu, penulis menggambarkan dalam skema kerangka teori berdasarkan pembahasan dalam tinjauan pustaka, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

E. Hipotesa

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara atau dugaan yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Hipotesis digunakan sebagai dasar dalam analisis dan pembahasan selanjutnya. Mengacu pada kerangka berfikir dan studi empiris yang berkaitan dengan penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).
 H_{a1} : Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).
2. H_{02} : Tidak terdapat pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).
 H_{a2} : Terdapat pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).
3. H_{03} : Tidak terdapat pengaruh variabel fasilitas mobil kas keliling (X3) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).
 H_{a3} : Terdapat pengaruh variabel fasilitas mobil kas keliling (X3) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).

4. H_{04} : Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) dan fasilitas mobil kas keliling (X3) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).

H_{a4} : Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) dan fasilitas mobil kas keliling (X3) terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Y).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang penelitiannya dilakukan langsung untuk mendapatkan informasi dan permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dapat diselesaikan dengan perhitungan statistik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan termasuk ke dalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan dua variabel atau lebih.³²

Objek penelitian ini adalah mahasiswa FEBI-UINSU pada jurusan Perbankan Syariah tahun 2016-2018 yang melakukan transaksi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di BRI Syariah dan penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner. Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), di mana yang menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas di mobil kas keliling BRISyariah, dan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), mahasiswa FEBI UINSU jurusan perbankan syariah angkatan 2016-2018 yang menjadi nasabah dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Tempat penelitian skripsi ini adalah di FEBI Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beralamat di Jl. William Iskandar Ps.V, Medan Estate. Waktu penelitian ini dilakukan pada saat melakukan pembayaran uang kuliah tunggal, yang dilakukan sekitar pada bulan September sampai dengan selesai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar

³² Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (CV. Alfabeta. Bandung, 2014), h. 36.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah terhadap Kepuasan mahasiswa FEBI UINSU dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan, dengan tujuan penelitian dapat diminimalisir atau setidaknya dikurangi ada dua metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu kuesioner.³³

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Menurut Supranto populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat di bedakan satu sama lain karena karakteristiknya.³⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara pada jurusan Perbankan Syariah dengan jumlah mahasiswa dari tahun 2016-2018, yaitu sejumlah 886 mahasiswa.

Tabel 3.1
Sebaran Populasi Penelitian

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2016	239 Mahasiswa
2017	313 Mahasiswa
2018	334 Mahasiswa
Jumlah	886 Mahasiswa

(Sumber: www.sipandai.uinsu.ac.id, yang telah dikelolah)

³³ V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2016), h. 76.

³⁴ Supranoto, *Statistic Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: ERLANGGA, 2008), h. 22.

2. Sample

Menurut Hakim, sampel adalah sebuah himpunan bagian dari sebuah populasi yang berisi sebagian dari elemen-elemen populasi.³⁵ Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁶ Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah probability sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, di mana pengambilan anggota sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Melihat luasnya dari populasi maka penulis membatasi untuk pengambilan sampel, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error/ ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir (10%)

³⁵ Abdul Hakim, *Statistika Deskriptif*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2010), h. 9.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 2010), h. 118.

Jumlah populasi mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara jurusan Perbankan Syariah pada tahun 2016-2018 adalah 886 mahasiswa. Maka sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{886}{1 + (886) \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{886}{1 + 8,86}$$

$$n = 89,85 \text{ dibulatkan menjadi } 90$$

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden.

Tabel 3.2
Sebaran Sampel Penelitian

Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Sampel
2016	239 Mahasiswa	$239/886 \times 90 = 24$
2017	313 Mahasiswa	$313/886 \times 90 = 32$
2018	334 Mahasiswa	$334/886 \times 90 = 34$
Jumlah	886 Mahasiswa	90 Mahasiswa

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang di peroleh secara langsung dari objek yang di teliti. Menurut Sugiyono menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁷ Data yang diperoleh langsung dengan memberikan kuisisioner kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang melakukan transaksi

³⁷ Ibid, h. 137.

pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di BRISyariah. Teknik yang akan digunakan adalah : Penelitian Lapangan (*field research*) atau data primer.

Angket atau Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.³⁸ Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.

F. Defenisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel terikat (variabel dependen) dan variabel bebas (variabel independen).³⁹ Adapun penjelasan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Eksogen (*Independent Variable*)

Menurut Ambar (2010:55) Variabel independen ini di Indonesia lebih dikenal dengan nama variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat. Variabel eksogen (konstruk eksogen) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan fasilitas (X3).

2. Variabel Endogen (*Dependent Variable*)

Menurut Ambar (2010:22) variabel dependent adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel endogen (konstruk endogen) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dimana kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas di layanan gerak BRISyariah yang baik dan yang dirasakan nasabah akan mempengaruhi tingkat keputusan nasabah.

³⁸ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (CV. Alfabeta. Bandung, 2014), h. 142.

³⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2008), h. 174.

Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek penelitian. Maka definisi operasional untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Menurut Kotler, 2002:83)	<ul style="list-style-type: none"> a. Berwujud (<i>Tangible</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Emphaty</i>)
Lokasi	Lokasi bank adalah tempat di mana diperjualbelikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. (Kasmir, 2008 : 145)	<ul style="list-style-type: none"> a. Akses b. Vasibilitas c. Tempat parkir yang aman dan luas d. Ekspansi e. Lingkungan
Fasilitas Mobil Kas Keliling	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitar b. Kemampuan saran dan prasarana c. Perlengkapan dan peralatan

Kepuasan	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anatar kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Menurut Kotler dan Keller, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistem Keluhan dan usulan b. Survei kepuasan konsumen c. Konsumen samara d. Analisis mantan pelanggan
----------	---	---

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang diterapkan guna mengukur indikator-indikator pada konstruk endogen dan konstruk eksogen di atas adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala penilaian yang digunakan adalah:

Tabel 3.4

Skala Likert

Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Skor	5	4	3	2	1

G. Teknik Analisis Data

Analisis yang dimaksudkan untuk mengkaji dalam kaitannya dengan pengujian hipotesis penelitian yang telah penulis rumuskan. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden,

menyajikan data tiap rumusan dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁴⁰

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau alid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation* atau *output Cronbach alpha*) dengan nilai r tabel.⁴¹

Keterangan :

r hitung $>$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid

r hitung $<$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut tidak valid

Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk (Ghozali, 2001). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu..⁴² Kriteria jika :

Cronbach Alpha $>$ 0,60 maka reliable

Cronbach Alpha $<$ 0,60 maka tidak reliable

2. Uji Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk nilai maksimal, nilai minimal, nilai rata-rata, nilai standar deviasi.⁴³

⁴⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), h. 142.

⁴¹V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2016), h. 80.

⁴² Loc.cit

⁴³V. Wiratna Sujarweni, Op,cit, h. 77.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variable independen dan variable dependen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT

b_0 : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi dari X_1

b_2 : Koefisien regresi dari X_2

b_3 : Koefisien regresi dari X_3

b_4 : Koefisien regresi dari X_4

X_1 : Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 : Variabel Lokasi

X_3 : Variabel Fasilitas Mobil Kas Keliling

e : standar error

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan Uji Statistic Kolmogorof-Smirnov dan Uji Grafik P-Plot.

Kriteria jika :

Sig >0,05 maka data berdistribusi normal

Sig <0,05 maka data tidak berdistribusi normal

b. Multikolonieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan anatar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan ntar variabel independen akan

mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji persial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas (V. Wiratna, 2016:89).

c. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Setelah memenuhi validitas reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, data dapat dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan data. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F adalah:

H_0 : tidak memenuhi kelayakan

H_a : memenuhi kelayakan

Kriteria:

Jika $F_{hitung} > F_{table}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{table}$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak.

Atau

Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variable bebas terhadap variable terkait secara parsial. Taraf signifikansi 5%.

Ho : Tidak ada pengaruh antara variable x terhadap variable y

Ha : Ada pengaruh antara variable x terhadap variable y

Kriteria:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak.

Atau

Jika $p < 0,05$, maka Ho ditolak

Jika $p > 0,05$, maka Ho diterima

3) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Jika koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan model ini, maka kesalahan pengganggu diusahakan minimum sehingga R^2 mendekati 1, sehingga perkiraan regresi akan lebih mendekati keadaan yang sebenarnya.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Gambaran Mahasiswa FEBI – UINSU

UIN Sumatera Utara sebagai salah satu perguruan tinggi Negeri yang berbasis Islam yang ada di Sumatera Utara, yang tentunya selain mengajarkan ilmu-ilmu umumnya juga mengajarkan ilmu agama, dan hal ini yang menjadi ciri khas dari UIN itu sendiri.

Meskipun UIN Sumatera Utara merupakan perguruan tinggi yang berbasiskan Islam, dan memiliki prodi Ekonomi islam, Akuntansi Syariah, Asuransi Syariah dan Perbankan Syariah, namun pada kenyataannya pembayaran biaya kuliah yang dilakukan mahasiswa masih ada yang menggunakan bank konvensional. Dan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembayaran biaya kuliah dilakukan pada bank syariah yaitu BRISyariah.

Masih banyak juga mahasiswa yang melakukan pembayaran uang kuliah tunggal melalui bank konvensional, meskipun sudah ada pembagian dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal dibank bank yang sudah ditentukan. Mahasiswa FEBI sendiri mendapat tempat dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal melalui bank BRISyariah, dan biasanya bank BRISyariah itu menyediakan mobil kas keliling dikampus. Dan dimasa pandemi ini BRISyariah tidak menyediakan mobil kas keliling di daerah kampus, mereka menggunakan mobil kas keliling itu sendiri tepat didepan bank BRISyariah, sehingga pembayaran ada yang melalui teller dan melalui mobil kas keliling itu sendiri.

Serta banyak juga mahasiswa yang menggunakan BRISyariah sebagai sarana dalam transaksi perbankan lainnya selain dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal, sehingga penelitian tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa bank BRISyariah sebagai media pembayaran uang kuliah.

B. Deskripsi Data Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa FEBI-UINSU jurusan Perbankan Syariah tahun 2016-2018 yang melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) sebanyak 90 mahasiswa. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner. Peneliti mengolah kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 15 pernyataan untuk variable X1 (Kualitas pelayanan), 15 pernyataan untuk variable X2 (Lokasi), 9 Pernyataan untuk variable X3 (Fasilitas Mobil Kas Keliling), dan 18 Pernyataan untuk variable Y (Kepuasan). Kuesioner disebar kepada 90 mahasiswa sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode skala likert.

1. Deskripsi Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang disebar kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Laki- laki	Perempuan	Total
29	61	90
32,2%	67,8%	100%

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 dapat diketahui tentang jenis kelamin responden mahasiswa yang menjadi nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran UKT di BRISyariah yang menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu 29 orang atau 32,2% sedangkan sisanya adalah responden perempuan yaitu sebanyak 61 orang atau 67,8%. Hal tersebut menunjukkan

bahwa sebagian besar mahasiswa yang melakukan transaksi pembayaran UKT di BRISyariah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Angkatan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang Jurusan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristi Responden Angkatan

Jurusan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
2016	24	26,7%
2017	32	35,6%
2018	34	37,8%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden angkatan 2016 sebanyak 24 orang atau 26,7% kemudian untuk responden angkatan 2017 berjumlah 32 orang atau 35,6%, kemudian untuk reponden angkatan 2018 berjumlah 34 orang atau 37,8%, sedangkan untuk. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden angkatan dalam penelitian ini lebih didominasi oleh angkatan 2018.

c. Karakteristik Responden Semester

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang semester responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Semester

Semester	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
V	34	37,8%
VII	32	35,6%

IX	24	26,7%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden semester V sebanyak 34 orang atau 37,8%, kemudian untuk responden semester VII berjumlah 32 orang atau 35,6%, kemudian untuk reponden semester IX berjumlah 24 orang atau 26,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa semester responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh semester V.

2. Deskripsi Variabel

Setelah mengenal karakteristik dari responden penelitian, maka akan ditampilkan hasil olahan data primer yang merupakan deskripsi variable penelitian berdasarkan pendapat responden. Secara deskripsi persentase hasil variable penelitian setiap dimensi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Mobil Kas Keliling Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Skor Kuesioner untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5			
1	0	1	6	46	37	90	389	4,32
2	0	0	7	45	38	90	391	4,34
3	0	1	7	57	25	90	376	4,18
4	0	0	11	41	38	90	387	4,30
5	0	1	22	35	32	90	368	4,09
6	0	1	11	33	45	90	392	4,36

7	0	0	9	39	42	90	393	4,37
8	0	0	16	40	34	90	378	4,20
9	0	0	12	36	42	90	390	4,33
10	0	0	10	36	44	90	394	4,38
11	0	1	15	46	28	90	371	4,12
12	0	1	18	43	28	90	368	4,09
13	0	1	13	43	33	90	378	4,20
14	0	1	12	33	44	90	390	4,33
15	0	0	9	39	42	90	393	4,37
Jlh	0	8	178	612	552	1350	5758	4,26

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 4,26. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berada pada posisi setuju. Maka dengan itu, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Bank BRISyariah sudah sangat baik.

Tabel 4.5

Skor Kuesioner untuk Variabel Lokasi (X2)

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
1	0	1	8	43	38	90	388	4,31
2	0	4	15	48	23	90	360	4,00
3	0	1	16	55	18	90	360	4,00
4	0	0	18	44	28	90	370	4,11
5	0	0	25	38	27	90	362	4,02
6	0	0	16	39	35	90	379	4,21

7	0	0	9	36	45	90	396	4,40
8	0	0	14	36	40	90	386	4,29
9	0	0	15	24	51	90	396	4,40
10	0	0	13	31	46	90	393	4,37
11	0	1	19	44	26	90	365	4,06
12	0	0	12	42	36	90	384	4,27
13	0	1	15	31	43	90	386	4,29
14	0	0	10	29	51	90	401	4,46
15	0	0	12	38	40	90	388	4,31
Jlh	0	8	217	578	547	1350	5714	4,23

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk variabel lokasi (X2) adalah sebesar 4,23. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel lokasi (X2) berada pada posisi setuju. Maka dengan itu, dapat dijelaskan bahwa lokasi pada Bank BRISyariah sudah sangat baik atau keberadaan lokasi BRISyariah sudah sesuai dan mudah ditemui.

Tabel 4.6

Skor Kuesioner untuk Variabel Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3)

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
1	0	0	8	41	41	90	393	4,37
2	0	0	9	47	34	90	385	4,28
3	0	0	11	51	28	90	377	4,19
4	0	0	9	40	41	90	392	4,36
5	0	0	21	33	36	90	375	4,17
6	0	0	8	35	47	90	399	4,43

7	0	0	6	43	41	90	395	4,39
8	0	0	13	40	37	90	384	4,27
9	0	0	8	35	47	90	399	4,43
Jlh	0	0	93	365	352	810	3499	4,31

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk variabel fasilitas mobil kas keliling BRISyariah (X3) adalah sebesar 4,31. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas mobil kas keliling BRISyariah (X3) berada pada posisi setuju. Maka dengan itu, dapat dijelaskan bahwa fasilitas mobil kas keliling BRISyariah yang ada sudah sangat baik.

Tabel 4.7

Skor Kuesioner untuk Variabel Kepuasan (Y)

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
		2	3	4	5			
1	0	0	10	43	37	90	387	4,30
2	0	0	2	48	40	90	398	4,42
3	0	0	7	43	40	90	393	4,37
4	0	0	3	47	40	90	397	4,41
5	0	0	5	38	47	90	402	4,47
6	0	0	4	50	36	90	392	4,36
7	0	0	7	38	45	90	398	4,42
8	0	0	12	46	32	90	380	4,22
9	0	0	3	34	53	90	410	4,56
10	0	0	7	48	35	90	388	4,31
11	0	0	5	47	38	90	393	4,37

12	0	0	5	38	47	90	402	4,47
13	0	0	5	45	40	90	395	4,39
14	0	0	4	46	40	90	396	4,40
15	0	0	8	44	38	90	390	4,33
16	0	0	6	35	49	90	403	4,48
17	0	0	10	55	25	90	375	4,17
18	0	0	7	52	31	90	384	4,27
Jlh	0	0	110	797	713	1620	7083	4,37

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk variabel kepuasan (Y) adalah sebesar 4,37. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan (Y) berada pada posisi setuju. Artinya, dapat dijelaskan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dengan kesimpulan bahwa, mahasiswa sudah merasa puas dengan apa yang sudah diberikan BRISyariah dalam segi kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling.

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Analisis Deskriptif

Adapun hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa yang melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di BRI Syariah. Untuk melihat persentase nilai dari responden satu dan dua variable dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Deskripti

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	90	55	75	63,98	5,287
Lokasi	90	55	75	63,49	5,623
Fasilitas Mobil Kas Keliling	90	32	45	38,88	3,534
Kepuasan Mahasiswa	90	64	88	78,70	5,078
Valid N (listwise)	90				

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan table 4.8 diatas dapat dilihat bahwa variable kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai maksimum 75 dan nilai minimum 55 serta nilai mean (rata-rata) 63,98. Dengan nilai rata-rata sebesar 63,98, hal ini dianggap mahasiswa FEBI-UINSU sudah mengetahui kualitas pelayanan untuk melakukan pembayaran uang kuliah tunggal di BRISyariah dengan total observasi sebanyak 90 data.

Lokasi (X2) memiliki nilai maksimum 75 dan nilai minimum 55 serta nilai mean (rata-rata) 63,49. Dengan nilai rata-rata sebesar 63,49, hal ini dianggap mahasiswa FEBI-UINSU sudah mengetahui lokasi untuk melakukan pembayaran uang kuliah tunggal di BRISyariah dengan total observasi sebanyak 90 data.

Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3) memiliki nilai maksimum 45 dan nilai minimum 32 serta nilai mean (rata-rata) 38,88. Dengan nilai rata-rata sebesar 38,88, hal ini dianggap mahasiswa FEBI-UINSU sudah mengetahui fasilitas mobil kas keliling BRISyariah untuk melakukan pembayaran uang kuliah tunggal di BRISyariah dengan total observasi sebanyak 90 data.

Dan Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (Y) memiliki nilai maksimum 88 dan nilai minimum 64 serta nilai mean (rata-rata) 78,70. Dengan nilai rata-rata sebesar 78,70, hal ini dianggap

mahasiswa FEBI-UINSU sudah merasakan kepuasan dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal dengan total observasi sebanyak 90 data.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, yang dapat dilihat dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bilvariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Uji ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05.

1. Jika r hitung positif dan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.
2. Jika r hitung negatif dan $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Pada pengujian validitas yang telah diberikan kepada 90 responden untuk memenuhi pengujian yang akan dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada table di bawah ini, dimana r-tabel adalah 0,2072 yang dihitung dari $df = N-2 = 90 - 2 = 88$ (dimana N adalah jumlah responden).

1) Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r - hitung	r - tabel	signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,607	0,2072	0	Valid
	X1.2	0,481	0,2072	0	Valid
	X1.3	0,440	0,2072	0	Valid
	X1.4	0,500	0,2072	0	Valid

	X1.5	0,567	0,2072	0	Valid
	X1.6	0,471	0,2072	0	Valid
	X1.7	0,632	0,2072	0	Valid
	X1.8	0,563	0,2072	0	Valid
	X1.9	0,558	0,2072	0	Valid
	X1.10	0,593	0,2072	0	Valid
	X1.11	0,508	0,2072	0	Valid
	X1.12	0,400	0,2072	0	Valid
	X1.13	0,396	0,2072	0	Valid
	X1.14	0,407	0,2072	0	Valid
	X1.15	0,468	0,2072	0	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan kualitas pelayanan dinyatakan bahwa hasil r-hitung > r-tabel dengan nilai signifikan < 0,05 dan bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variable kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid.

1) Pengujian Validitas Lokasi (X2)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r - hitung	r - tabel	signifikan	Keterangan
Lokasi	X2.1	0,503	0,2072	0	Valid
	X2.2	0,367	0,2072	0	Valid
	X2.3	0,550	0,2072	0	Valid
	X2.4	0,664	0,2072	0	Valid
	X2.5	0,432	0,2072	0	Valid
	X2.6	0,645	0,2072	0	Valid
	X2.7	0,585	0,2072	0	Valid

	X2.8	0,568	0,2072	0	Valid
	X2.9	0,633	0,2072	0	Valid
	X2.10	0,479	0,2072	0	Valid
	X2.11	0,655	0,2072	0	Valid
	X2.12	0,439	0,2072	0	Valid
	X2.13	0,404	0,2072	0	Valid
	X2.14	0,484	0,2072	0	Valid
	X2.15	0,431	0,2072	0	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan diatas bahwa hasil r-hitung > r-tabel dengan nilai signifikan < 0,05 dan bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variable lokasi dinyatakan valid.

2) Pengujian Validitas Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r - hitung	r - tabel	signifikan	Keterangan
Lokasi	X3.1	0,583	0,2072	0	Valid
	X3.2	0,610	0,2072	0	Valid
	X3.3	0,612	0,2072	0	Valid
	X3.4	0,559	0,2072	0	Valid
	X3.5	0,597	0,2072	0	Valid
	X3.6	0,494	0,2072	0	Valid
	X3.7	0,655	0,2072	0	Valid
	X3.8	0,627	0,2072	0	Valid
	X3.9	0,577	0,2072	0	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan diatas bahwa hasil r-hitung > r-tabel dengan nilai signifikan < 0,05 dan bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variable fasilitas mobil kas keliling dinyatakan valid.

1) Pengujian Validitas Kepuasan

Hasil 4.12

Hasil Uji validitas

Variabel	Pernyataan	r - hitung	r - tabel	signifikan	Keterangan
Kepuasan	Y.1	0,302	0,2072	0	Valid
	Y.2	0,493	0,2072	0	Valid
	Y.3	0,385	0,2072	0	Valid
	Y.4	0,610	0,2072	0	Valid
	Y.5	0,483	0,2072	0	Valid
	Y.6	0,435	0,2072	0	Valid
	Y.7	0,691	0,2072	0	Valid
	Y.8	0,405	0,2072	0	Valid
	Y.9	0,554	0,2072	0	Valid
	Y.10	0,457	0,2072	0	Valid
	Y.11	0,462	0,2072	0	Valid
	Y.12	0,637	0,2072	0	Valid
	Y.13	0,535	0,2072	0	Valid
	Y.14	0,456	0,2072	0	Valid
	Y.15	0,365	0,2072	0	Valid
	Y.16	0,391	0,2072	0	Valid
	Y.17	0,474	0,2072	0	Valid
	Y.18	0,324	0,2072	0	Valid
	Y.19	0,504	0,2072	0	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan diatas bahwa hasil r -hitung $>$ r -tabel dengan nilai signifikan $<$ 0,05 dan bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variable kepuasan mahasiswa dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan diperoleh hasil dengan konsistensi pengukuran yang baik. Jika nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 maka semua variable dalam penelitian dinyatakan reliabel. Adapun hasil tingkat reliabilitas dapat dilihat pada table sebagai berikut:

1) Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	N of items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	15 item pernyataan	0,790	Reliabel

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan table diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,790. Maka dapat dinyatakan bahwa nilai realibilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,790 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

2) Pengujian Reliabilitas Variabel Lokasi (X2)

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X2)

Variabel	N of items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Lokasi	15 item pernyataan	0,808	Reliabel

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan table diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,808. Maka dapat dinyatakan bahwa nilai realibilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,808 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable lokasi dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

3) Pengujian Reliabilitas Variabel Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3)

Tabel 4.15

Hasil Reliabilitas variable Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3)

Variabel	N of items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Mobil Kas Keliling	9 item pernyataan	0,766	Reliabel

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan table diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,766. Maka dapat dinyatakan bahwa nilai realibilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,766 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable fasilitas mobil kas keliling dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

4) Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.16

Hasil Reliabilitas Variable Kepuasan (Y)

Variabel	N of items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa	18 item pernyataan	0,789	Reliabel

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan table diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,789. Maka dapat dinyatakan bahwa nilai realibilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,789 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada dalam penelitian ini dan menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi dari variabel dependen dan variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual*, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Kemudian pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Berikut ini hasil uji normalitas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov Test*

Tabel 4.17

Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,78458909
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,086
	Positive	,070
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095 ^c

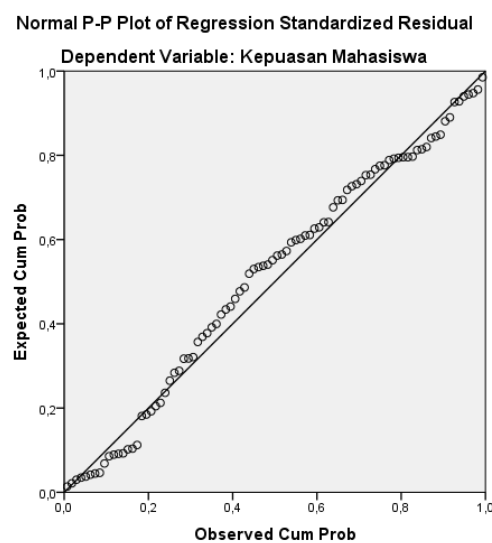
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Pada tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai yang signifikan yaitu 0,095 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,095 > 0,05$). Dengan demikian, residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Normalitas dengan Grafik *P-Plot*



(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Gambar 4.1

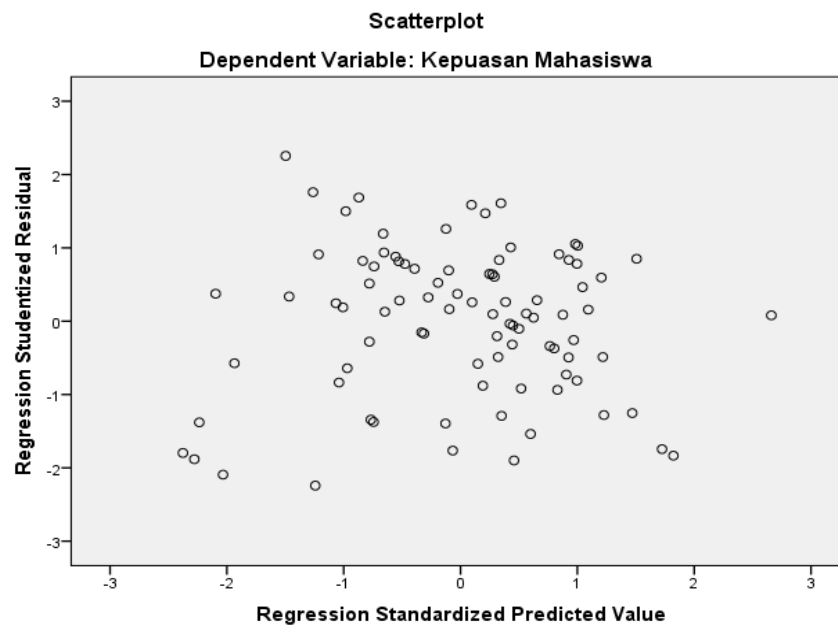
Hasil Uji Normalitas dengan Grafik *P-Plot*

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa grafik normal *P-Plot* menunjukkan jika penyebaran data berada pada posisi disekitar daerah garis lurus dan mengikuti garis diagonal yang membentuk garis miring dari arah kiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terjadi karena adanya perubahan situasi yang tidak tergambarakan dalam spesifikasi model regresi. Dalam

pengujian ini menggunakan diagram pancar residual atau grafik pola penyebaran titik (*Scatterplot*) seperti gambar berikut ini :



(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Gambar 4.2

Hasil Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, dapat terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik penyebaran secara acak diatas maupun dbawah angka nol pada sumbu y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara variable bebas (independen) dalam regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas atau tidak terjadi multikolinearitas. Kriteria pengujian multikolinearitas dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), sebagai berikut:

- Jika nilai $VIF < 10$ maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

- Jika nilai VIF > 10 maka dapat diartikan terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	25,536	6,513			
Kualitas Pelayanan	,331	,083	,345	,873	1,146
Lokasi	,213	,077	,236	,887	1,128
Fasilitas Mobil Kas Keliling	,474	,128	,330	,811	1,233

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Dari table 4.18 diatas dapat dilihat bahwa setiap variable independen memiliki tolerance lebih dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 10 yaitu pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,14, variabel lokasi sebesar 1,128, dan variabel fasilitas mobil kas keliling BRISyariah sebesar 1,233. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear berganda bertujuan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui besarnya koefisien regresi dari variable bebas yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat yaitu kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 22, yang dapat disajikan hasil olahan data dari persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	25,536	6,513			
Kualitas Pelayanan	,331	,083	,345	,873	1,146
Lokasi	,213	,077	,236	,887	1,128
Fasilitas Mobil Kas Keliling	,474	,128	,330	,811	1,233

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan hasil persamaan dari olahan data regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 15.0, maka dapat dipaparkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 25,536 + 0,331 X_1 + 0,213 X_2 + 0,474 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien regresi untuk masing-masing variable kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling yaitu sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 25,536 hal ini berarti bahwa apabila variable bebas yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling dianggap konstan maka nilai variable terikat yaitu kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) (Y) sebesar 25,536.
2. Nilai koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,331 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT sebesar 0,331%.
3. Nilai koefisien regresi variable Lokasi (X_2) sebesar 0,213 menunjukkan bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT sebesar 0,213%.

4. Nilai koefisien regresi variable fasilitas mobil kas keliling (X_3) sebesar 0,474 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas mobil kas keliling sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT sebesar 0,474%.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengukur secara parsial seberapa besar pengaruh variable bebas (kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas mobil kas keliling) terhadap variable terikat (kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)) dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel dalam tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

- Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima
- Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak

Rumus untuk mencari nilai t-tabel:

$$\begin{aligned} t\text{-tabel} &= \alpha; n - k \\ &= 0,05 ; 90 - 4 \\ &= 0,05 ; 86 \\ t\text{-tabel} &= 1,662 \end{aligned}$$

Keterangan :

α = Signifikansi (0,05%)

n = Jumlah responden

k = Jumlah variable

Tabel 4.20
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,536	6,513		3,921	,000
Kualitas Pelayanan	,331	,083	,345	4,006	,000
Lokasi	,213	,077	,236	2,768	,007
Fasilitas Mobil Kas Keliling	,474	,128	,330	3,699	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Dari hasil perhitungan nilai t-tabel, maka ditentukan nilai t-tabel sebesar 3,921. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh nilai t-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada table 4.20 diatas, menunjukkan bahwa:

- a. Uji pengaruh variable Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Yaitu ($4,006 > 1,662$) dan nilai signifikansi yang diperoleh ($0,000 < 0,05$), dan dengan persentase 38,3%. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variable Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).
- b. Uji pengaruh variable Lokasi (X2) terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu ($2,768 > 1,662$). Dan nilai signifikansi yang diperoleh $0,007 < 0,05$, dan dengan persentase 26,4%. Hal ini berarti bahwa secara parsial lokasi

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

- c. Uji pengaruh variable Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3) terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $(3,699 > 1,661)$. Dan nilai signifikansi yang diperoleh $0,000 < 0,05$, dan dengan persentase 35,3%. Hal ini berarti bahwa secara parsial fasilitas mobil kas keliling berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Berdasarkan hasil dari table diatas untuk mengetahui variable mana yang lebih dominan diantara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). maka dilakukan dengan melihat ranking koefisien regresi yang distandarkan β (Beta) terbesar yaitu 0,345 dibandingkan dengan variable bebas lainnya. Maka Kualitas Pelayanan merupakan variable yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variable Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3), mampu serentak atau secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat error/signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan kriteria pengambilan keputusan, yaitu :

- Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima
- Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak

Rumus untuk mencari nilai F-tabel :

$$F\text{-tabel} = k ; n - k$$

$$= 3 ; 90 - 3$$

$$= 3 ; 87$$

$$\text{F-tabel} = 2,71$$

Keterangan : n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel

Tabel 4.21

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1020,143	3	340,048	22,941	,000 ^b
	Residual	1274,757	86	14,823		
	Total	2294,900	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Mobil Kas Keliling, Lokasi, Kualitas Pelayanan

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Dari hasil perhitungan pada distribusi nilai f-tabel, maka ditemukan nilai f-tabel sebesar 2,71. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji-F diperoleh f-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada table 4.22 diatas menunjukkan bahwa nilai $F = 22,941$ (22,9%) dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak karena nilai F-hitung $>$ F-tabel yaitu ($22,941 > 2,71$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable bebas Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi mengukur tingkat keeratan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Nilai koefisien determinasi simultan yang merupakan hasil pengkuadratan koefisien korelasi menunjukkan persentase pengaruh variable bebas secara serentak terhadap variable terikat. Kekuatan pengaruh variable bebas terhadap variable terikat dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinansi yang berada antara nol dan satu. Hasil nilai Adjusted R- Square dari regresi digunakan untuk mengetahui besarnya struktur modal yang dipengaruhi oleh variable-variabel bebasnya. Hasil perhitungan koefisien determinansi dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.22

Hasil Uji (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 ^a	,445	,425	3,850

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Mobil Kas Keliling, Lokasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22. 2020)

Berdasarkan tabel 4.22, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R^2) adalah 0,667. Artinya terdapat hubungan yang kuat searah antara variabel X dengan Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable bebas Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Artinya jika Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling ditingkatkan, maka Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) juga akan meningkat, dan demikian pula sebaliknya. Persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinansi (R- square) adalah sebesar 0,445. Hal

ini berarti bahwa peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling sebesar 44, 5% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan. Seperti jaminan mutu pelayanan, biaya-biaya yang ditetapkan, emotional faktor, faktor situasi, dan faktor pribadi yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dapat dibahas sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar 4,006 persentase 38,3% dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan hasil koefisien positif 0,331; maka hipotesis H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memperoleh nilai tertinggi sehingga kompetensi menjadi variable yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Madona tahun 2017 dan Mustaqin (2016) yang menunjukkan hasil

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh Lokasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,768 persentase 26,4% dengan nilai signifikansi 0,007 dan nilai koefisien mempunyai nilai positif sebesar 0,213; maka hipotesis H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa kemudahan pencapaian lokasi atau mengakses lokasi mobil kas BRISyariah dan lokasi Kantor Bank BRISyariah dengan sarana dan prasarana untuk mencapai dimana Bank tersebut beroperasi, kemudahan ketersambungannya jaringan, visibilitas yaitu tempat yang strategis, tempat parkir yang luas dan aman, ekspansi seperti pengaturan ruangan dan serta lingkungan sehingga mendapatkan keamanan dan kenyamanan maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) akan semakin meningkat. Nilai koefisien positif disini dapat diartikan bahwa lokasi mobil kas keliling BRISyariah dan kantor BRISyariah yang strategis dan mudah dijangkau oleh sarana transportasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Lokasi juga dikarenakan oleh kedekatan antara tempat tinggal Nasabah dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan, karena semakin jauh lokasi bank maka biaya untuk menuju bank tersebut juga semakin besar. Dari penjelasan tersebut lokasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Dari penjelasan tersebut lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendry S. Loindong (Jurnal EMBA Vol.8 No.3. Tahun 2020) yang menunjukkan hasil bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh Fasilitas Mobil Kas Keliling terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,699 persentase 35,3% dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai koefisien mempunyai nilai positif sebesar 0,474; maka hipotesis H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas mobil kas keliling mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya fasilitas mobil kas keliling, maka kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) maka akan semakin meningkat.

Fasilitas diberikan BRISyariah pada mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) itu sendiri. Hal ini sesuai dengan indikator yang peneliti gunakan yaitu penampilan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana prasarana, dan serta perlengkapan dan peralatan. Dari indikator tersebut diturunkan menjadi beberapa pernyataan seperti fasilitas mobil kas keliling yang keberadaannya berada dilingkungan yang aman adanya penjagaan,

kemampuan sarana prasana yang disediakan dalam mempermudah transaksi mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) serta kelengkapan dan peralatan yang telah disediakan oleh bank. Hasil dari pernyataan pada variabel fasilitas menunjukkan hasil sangat setuju dari jawaban kuesioner. Maka mahasiswa FEBI-UINSU menganggap fasilitas yang sudah diberikan menghasilkan nilai positif bagi para penggunanya.

Dari penjelasan tersebut fasilitas mobil kas keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari tahun 2017 dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)

Pengujian hipotesis pertama H_{a1} , hipotesis kedua H_{a2} , dan hipotesis ketiga H_{a3} sudah dijelaskan ketiganya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Hasil penelitian hipotesis keempat bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dapat diwakili dari analisis regresi linier berganda dengan

menggunakan Uji F. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung $>$ F tabel (22,941 (22,9%) $>$ 2,71) ini berarti Hipotesis Keempat (H_{a4}) di terima dan H_{o4} ditolak. Menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Dari variabel independen kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling terhadap kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), hasil ini didukung dengan jawaban responden terhadap pada variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan setuju dengan rata-rata jawaban sebesar 4,37.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara masing-masing variabel dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah yang dilihat dalam besarnya R Square adalah 0,445 atau 44,5%. Hal ini berarti sebesar 44,5% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menjelaskan variabel independen. Artinya 44,5% variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah dapat menjelaskan variabel dependen. Sedangkan sisanya 55,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan. Seperti jaminan mutu pelayanan, biaya-biaya yang ditetapkan, emotional faktor, faktor situasi, dan faktor pribadi yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRISyariah berpengaruh dan signifikan secara persial dan simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI-UINSU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank PT.Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang. Penelitian yang dilakukan oleh Seanewati Oertama dan Desy Herlina Sari (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Mustaqin pada tahun 2016 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya. Penelitian Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendy S. Loindong (Jurnal EMBA Vol.8 No.3 tahun 2020) menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan di atas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Mobil Kas keliling BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada jurusan perbankan syariah tahun 2016-2018, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) yang ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar 4,006 persentase 38,3% dengan nilai signifikansi 0,000 dan hasil koefisien positif sebesar 0,331; maka hipotesis H_{a1} di terima dan hipotesis H_{o1} di tolak. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRISyariah sudah sangat baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada jurusan perbankan syariah tahun 2016-2018.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,768 persentase 26,4% dengan nilai signifikansi 0,007 dan nilai koefisien mempunyai nilai positif sebesar 0,213; maka hipotesis H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan, lokasi yang strategis, keamanan, akses yang mudah dijangkau, dan dekat akan mempengaruhi terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada jurusan perbankan syariah tahun 2016-2018.
3. Fasilitas mobil kas keliling BRISyariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini dibuktikan dengan

hasil penelitian menunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 3,699 persentase 35,3% dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai koefisien mempunyai nilai positif sebesar 0,474; maka hipotesis H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Hal ini berarti fasilitas yang diberikan sudah memberikan nilai positif bagi penggunaannya.

4. Kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hal ini dibuktikan dengan hasil F-hitung sebesar 22,941 (22,9%) dengan nilai signifikan sebesar 0,000; maka hipotesis H_{a4} diterima dan hipotesis H_{o4} ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan di atas tentang Pengaruh Kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRISyariah

Berdasarkan penelitian 3 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI-UINSU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) yaitu Kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah.

Untuk BRISyariah agar terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada menjadi nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra semakin baik. Lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah membuat jadwal dan tempat operasionalnya agar dapat mempermudah mahasiswa dan nasabah lain untuk melakukan transaksi yang ingin dilakukan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dipersilahkan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain atau dengan menambah variabel lainnya. Dan

semoga penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M.Syafi'i. 2006. *Bank Islam Teori dan Praktek*. (Jakarta: Gema Insani Press).
- Darmansyah, *Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu, jurnal terakreditasi sk dirjen dikti, no.66b/dikti/kep/, Iss:1693-5241, 2011.*
- Edy, Haryanto. "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado." *Jurnal EMBA*, 3 (September 2013).
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress).
- Hakim, Abdul. 2010. *Statistika Deskriptif*. (Yogyakarta: EKONISIA).
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://kbbi.web.id/pelaanan>, diakses pada 23 Februari 2020.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group).
- Kementerian Agama RI. 2016. *Al-qur'an Cordoba*. (Bandung: Cordoba).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi kedelapan jilid 1*. (Jakarta: Erlangga).
- Kotler, Philip. 2001. *Marketing Management, buku terjemah*. (New Jersey: Prentice Hall).
- Yoeti, Oka A. 1996. *Kiat Melayani Nasabah*. (Jakarta : InfoBank).
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. (Bandung : Alfabeta).

- Pieter Palenewen dkk, “*Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu.*” *Jurnal EMBA*, 3 (September 2014).
- Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. (Medan : FEBI-UIN-SU Press).
- Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri*(Persero TBK di Sampit), *Jurnal Terapan manajemen dan Bisnis*, Vol.3 No.1, 2017.
www.sipandai.uinsu.ac.id, diakses pada hari Senin, 23 November 2020.
- Sugiyono. 2014. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. (CV. Alfabeta. Bandung: Alfabeta).
- Sujarweni, V.Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pustakabarupress).
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: ALFABETA).
- Sujarweni, V.Wiratna. 2016. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Global Media Informasi).
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan penerapannya Dalam Pemasaran*. (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia).
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: Andi Offset).
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Operasional*. (Jakarta: Ghalia Indonesia).
- Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., and Millen, R. (2003), Applying SERVQUAL websites : An Explotary study” *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, No. 8, pp. 919-935.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. (Jakarta: PT Indeks).

Lampiran-lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS
MOBIL KAS KELILING BRI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FEBI-UINSU DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

A. Karakteristik Responden

Petunjuk : Berikan tanda silang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin (L/P) :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Angkatan :
 - a. 2016
 - b. 2017
 - c. 2018
4. Semester :
 - a. V
 - b. VII
 - c. > VIII

B. Petunjuk Pengisian

- a. Pengisian ini dilakukan dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

- b. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu alternatif jawaban.
- c. Setelah mengisi jawaban, mohon periksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

C. Pernyataan-pernyataan

Kualitas Pelayanan						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Tangible (Berwujud) Pegawai BRISyariah memiliki penampilan yang menarik dan sopan sesuai syariah					
2	Pegawai BRISyariah memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan yang saya inginkan					
3	Tata ruangan dalam fasilitas mobil kas keliling yang disediakan BRISyarih sangat rapi dan nyaman					
4	Reliability (Keandalan) Pegawai BRISyariah menyelesaikan pelayanan pembayaran UKT tepat waktu					
5	Pegawai BRISyariah tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan saat melakukan pembayaran UKT					
6	Pegawai BRISyariah menggunakan bahasa yang baik dalam melayani mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT					
7	Responsiveness (Ketanggapan) Pegawai berdiri menyambut mahasiswa					

	yang melakukan pembayaran UKT dengan memberikan senyuman dan salam					
8	Pegawai BRISyariah melakukan transaksi pembayaran UKT dengan cepat					
9	Pegawai BRISyariah selalu cepat tanggap dalam membantu mahasiswa yang kesulitan dalam melakukan pembayaran UKT					
10	Assurance (Jaminan) Memberi jaminan terhadap pelayanan pembayaran UKT yang nyaman, tepat dan teliti					
11	Bank memberikan rasa aman terhadap mahasiswa sewaktu melakukan transaksi pembayaran UKT					
12	Pegawai BRISyariah memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa sebagai nasabah dalam melakukan pembayaran UKT					
13	Emphaty (Empati) Pegawai mempunyai interaksi yang baik, bersikap sopan santun dengan mahasiswa saat melakukan pembayaran UKT					
14	Dalam memberikan pelayanan pembayaran UKT, pegawai BRISyariah tidak lupa menyebutkan nama mahasiswa					
15	Pegawai mengucapkan salam dan terima kasih diakhir pelayanan transaksi pembayaran UKT					

LOKASI						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Akses Mobil kas keliling BRI syariah berada dilokasi yang mudah di jangkau sarana transportasi umum.					
2	Akses menuju bank mudah dan tidak macet (tidak memakan waktu yang lama)					
3	Akses menuju bank dapat menggunakan kendaraan pribadi					
4	Visibilitas Letak mobil kas keliling BRI Syariah tidak jauh dari pusat kota					
5	Bank syariah berada dilokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan					
6	Lokasi mobil kas keliling yang strategis					
7	Tempat parkir yang luas dan aman BRI Syariah memiliki tempat parkir yang luas					
8	Tempat parkir yang aman adanya penjagaan					
9	Tempat parkir yang tersedia tertata rapi					
10	Ekspansi BRISyariah memiliki ruang tunggu yang nyaman					
11	BRISyariah memiliki halaman yang luas					
12	Adanya fasilitas mobil kas keliling yang dibuat agar mempermudah nasabah dalam bertransaksi yang dapat berpindah pindah					

13	Lingkungan BRISyariah berada di tempat yang lingkungannya aman					
14	Terdapat penjagaan di area mobil kas keliling					
15	Lokasi mobil kas keliling BRISyariah kadang kala berada dilingkungan kampus					

FASILITAS MOBIL KAS KELILING						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Penampilan dan keadaan lingkungan sekitar Fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah sangat cocok untuk mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran UKT					
2	Fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah memiliki penampilan yang menarik, nyaman, bersih dan terawat tertata rapi					
3	Fasilitas mobil kas keliling BRISyariah berada dilingkungan dekat dengan kampus dan lingkungan yang mudah di jangkau mahasiswa					
4	Kemampuan saran dan prasarana Fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah yang menyediakan fasilitas ATM, dapat melakukan penarikan uang dan serta dilengkapi dengan teknologi yang dapat mempercepat transaksi					
5	Fasilitas mobil kas keliling yang diberikan BRISyariah sangat membantu mahasiswa					

	dalam melakukan transaksi pembayaran UKT					
6	Fasilitas mobil kas keliling merupakan sarana dan prasarana yang mempermudah nasabah dikarenakan dapat berpindah-pindah					
7	Perlengkapan dan peralatan Fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah memiliki kelengkapan dan peralatan seperti slip pembayaran UKT dan tata ruang yang menarik dan bersih					
8	Fasilitas mobil kas keliling yang tersedia mendukung kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan dalam transaksi pembayaran UKT					
9	Kelengkapan fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah sangat baik dan terawat					

KEPUASAN						
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan <i>(Overall Customer Satisfaction)</i> Kualitas pelayanan di BRISyariah sangat baik dan memuaskan dan sesuai dengan yang saya harapkan pada saat melakukan pembayaran UKT					
2	Saya sangat puas dengan fasilitas mobil kas keliling yang diberikan BRISyariah karena lengkap					

3	Secara keseluruhan saya sangat puas dari kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas mobil kas keliling yang diberikan BRISyariah					
4	Dimensi Kepuasan Pelanggan Saya sangat senang dengan para pegawai BRI Syariah yang selalu mengucapkan salam di awal dan di akhir disertai dengan mengucapkan terima kasih					
5	Saya senang dengan adanya mobil kas keliling karena lebih mempermudah akses dalam melakukan transaksi					
6	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai BRI Syariah karena sangat ramah dan cepat dalam melayani dalam pembayaran UKT					
7	Konfirmasi Harapan Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai BRI Syaariah sesuai dengan yang saya diharapkan					
8	Fasilitas mobil kas keliling yang disediakan menjadi harapan saya agar dapat mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran UKT					
9	Mengutamakan kepentingan, kepedulian dan terpenuhinya kebutuhan terhadap mahasiswa sebagai nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran UKT sesuai dengan harapan					

10	Niat Beli Ulang Fasilitas mobil kas keliling yang diberikan BRI Syariah sangat lengkap sehingga mahasiswa akan menggunakan jasa bank dalam melakukan pembayaran UKT					
11	Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai BRI Syariah yang ramah serta dapat menciptakan hubungan baik dengan nasabah sehingga mahasiswa akan menggunakan jasa bank dalam melakukan pembayaran UKT					
12	Lokasi yang mudah diakses dan mudah terlihat membuat nasabah akan kembali lagi untuk menggunakan jasa bank					
13	Kesediaan untuk merekomendasi Kondisi mobil kas keliling yang memiliki fasilitas baik dan lengkap menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada teman dan serta orang lain					
14	Saya merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga saya akan merekomendasikan teman saya untuk melakukan pembayaran UKT di BRI Syariah					
15	Lokasi yang mudah diakses transportasi sangat membantu, sehingga saya akan merekomendasikan kepada teman saya					
16	Ketidakpuasan Pelanggan Pegawai tidak mempersulit ketika hendak					

	bertransaksi dalam pembayaran UKT					
17	Mobil kas keliling yang tidak selalu ada di lingkungan kampus					
18	Jaringan koneksi dalam melakukan transaksi pembayaran UKT sering terjadi offline					

Lampiran 2

Hasil Output/ Hasil Pengolahan Data Dengan IBM SPSS Statistics 22

A. Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	90	55	75	63,98	5,287
Lokasi	90	55	75	63,49	5,623
Fasilitas Mobil Kas Keliling	90	32	45	38,88	3,534
Kepuasan Mahasiswa	90	64	88	78,70	5,078
Valid N (listwise)	90				

B. Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9
X1.1									
Pearson Correlation	1	,362**	,364**	,313**	,375**	,343**	,532**	,340**	,352**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000	,001	,000	,001	,001
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.2									
Pearson Correlation	,362**	1	,370**	,499**	,231*	,024	,455**	,246*	,197
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,028	,823	,000	,020	,062

	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	,364**	,370**	1	,440**	,128	,107	,310**	,199	,227*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,229	,314	,003	,060	,032
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,313**	,499**	,440**	1	,446**	,278**	,328**	,083	,165
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,008	,002	,439	,120
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,375**	,231*	,128	,446**	1	,515**	,319**	,279**	,226*
	Sig. (2-tailed)	,000	,028	,229	,000		,000	,002	,008	,032
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,343**	,024	,107	,278**	,515**	1	,213*	,076	,202
	Sig. (2-tailed)	,001	,823	,314	,008	,000		,044	,478	,056
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	,532**	,455**	,310**	,328**	,319**	,213*	1	,410**	,411**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,002	,002	,044		,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	,340**	,246*	,199	,083	,279**	,076	,410**	1	,354**
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,060	,439	,008	,478	,000		,001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	,352**	,197	,227*	,165	,226*	,202	,411**	,354**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,062	,032	,120	,032	,056	,000	,001	

N	90	90	90	90	90	90	90	90	90
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

		X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	,408**	,132	,033	,100	-,015	,062	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000	,216	,757	,346	,886	,563	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	,247*	,157	,055	-,030	-,008	,017	,481**
	Sig. (2-tailed)	,019	,140	,609	,778	,940	,871	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	,242*	-,230*	,138	,046	,065	,115	,440**
	Sig. (2-tailed)	,021	,029	,195	,668	,540	,280	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	,214*	,155	-,009	-,101	-,044	,128	,500**
	Sig. (2-tailed)	,042	,145	,934	,344	,679	,230	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	,411**	,294**	-,013	-,109	,025	,086	,567**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,900	,308	,816	,419	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	,244*	,257*	,126	-,072	,007	,167	,471**
	Sig. (2-tailed)	,021	,015	,238	,503	,950	,115	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

X1.7	Pearson Correlation	,388**	,165	,184	,009	,068	,100	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,119	,082	,930	,524	,347	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	,348**	,148	,092	,267*	,270*	,151	,563**
	Sig. (2-tailed)	,001	,165	,388	,011	,010	,156	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	,439**	,097	,136	,089	,256*	,097	,558**
	Sig. (2-tailed)	,000	,365	,201	,407	,015	,365	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	1	,342**	,044	,005	-,007	,213*	,593**
	Sig. (2-tailed)		,001	,681	,966	,945	,044	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.11	Pearson Correlation	,342**	1	,296**	,343**	,216*	,379**	,508**
	Sig. (2-tailed)	,001		,005	,001	,041	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	,044	,296**	1	,468**	,228*	,184	,400**
	Sig. (2-tailed)	,681	,005		,000	,030	,082	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
X1.13	Pearson Correlation	,005	,343**	,468**	1	,498**	,410**	,396**
	Sig. (2-tailed)	,966	,001	,000		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.4 Pearson Correlation	,253*	,244*	,460**	1	,596**	,520**	,332**	,353**	,395**	,291**
Sig. (2-tailed)	,016	,021	,000		,000	,000	,001	,001	,000	,005
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.5 Pearson Correlation	,202	,057	,563**	,596**	1	,538**	,357**	,049	,216*	,086
Sig. (2-tailed)	,056	,596	,000	,000		,000	,001	,645	,041	,418
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.6 Pearson Correlation	,388**	,258*	,331**	,520**	,538**	1	,334**	,203	,475**	,320**
Sig. (2-tailed)	,000	,014	,001	,000	,000		,001	,054	,000	,002
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.7 Pearson Correlation	,391**	,151	,335**	,332**	,357**	,334**	1	,364**	,301**	,459**
Sig. (2-tailed)	,000	,154	,001	,001	,001	,001		,000	,004	,000
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.8 Pearson Correlation	,272**	,319**	,309**	,353**	,049	,203	,364**	1	,441**	,138
Sig. (2-tailed)	,010	,002	,003	,001	,645	,054	,000		,000	,193
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.9 Pearson Correlation	,277**	,303**	,226*	,395**	,216*	,475**	,301**	,441**	1	,179
Sig. (2-tailed)	,008	,004	,032	,000	,041	,000	,004	,000		,092
N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.10 Pearson Correlation	,130	,060	,166	,291**	,086	,320**	,459**	,138	,179	1
Sig. (2-tailed)	,221	,577	,118	,005	,418	,002	,000	,193	,092	

Correlations

		X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	Lokasi
X2.1	Pearson Correlation	,277**	,158	,061	-,042	,030	,503**
	Sig. (2-tailed)	,008	,138	,566	,694	,775	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	,195	-,127	-,018	,105	-,207	,367**
	Sig. (2-tailed)	,066	,234	,863	,327	,050	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	,070	-,025	,176	,175	,049	,550**
	Sig. (2-tailed)	,514	,814	,097	,100	,644	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	,245*	,100	,002	,217*	,202	,664**
	Sig. (2-tailed)	,020	,347	,983	,040	,057	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	,157	-,141	-,274**	,002	-,013	,432**
	Sig. (2-tailed)	,140	,186	,009	,986	,902	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.6	Pearson Correlation	,480**	-,002	-,049	,142	,091	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000	,989	,645	,181	,395	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.7	Pearson Correlation	,159	,306**	,013	-,083	,237*	,585**
	Sig. (2-tailed)	,134	,003	,904	,436	,025	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.8	Pearson Correlation	,264*	,092	,467**	,139	-,002	,568**
	Sig. (2-tailed)	,012	,386	,000	,192	,985	,000

N		90	90	90	90	90	90
X2.9	Pearson Correlation	,419**	,095	,087	,569**	-,068	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000	,373	,416	,000	,526	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.10	Pearson Correlation	,213*	,208*	-,050	-,001	,593**	,479**
	Sig. (2-tailed)	,044	,049	,639	,994	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.11	Pearson Correlation	1	,415**	,360**	,456**	,380**	,655**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.12	Pearson Correlation	,415**	1	,526**	,335**	,555**	,439**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.13	Pearson Correlation	,360**	,526**	1	,503**	,348**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.14	Pearson Correlation	,456**	,335**	,503**	1	,239*	,484**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,023	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.15	Pearson Correlation	,380**	,555**	,348**	,239*	1	,431**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,023		,000
	N	90	90	90	90	90	90
Lokasi	Pearson Correlation	,655**	,439**	,404**	,484**	,431**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90

3. Fasilitas Mobil Kas Keliling

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	Pearson Correlation	1	,434**	,241*	,060	,167
	Sig. (2-tailed)		,000	,022	,574	,115
	N	90	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	,434**	1	,397**	,378**	,199
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,060
	N	90	90	90	90	90
X3.3	Pearson Correlation	,241*	,397**	1	,402**	,208*
	Sig. (2-tailed)	,022	,000		,000	,050
	N	90	90	90	90	90
X3.4	Pearson Correlation	,060	,378**	,402**	1	,407**
	Sig. (2-tailed)	,574	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90	90
X3.5	Pearson Correlation	,167	,199	,208*	,407**	1
	Sig. (2-tailed)	,115	,060	,050	,000	
	N	90	90	90	90	90
X3.6	Pearson Correlation	,179	,058	,207	,212*	,450**
	Sig. (2-tailed)	,092	,584	,051	,045	,000
	N	90	90	90	90	90

X3.7	Pearson Correlation	,375**	,383**	,272**	,238*	,238*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,024	,024
	N	90	90	90	90	90
X3.8	Pearson Correlation	,329**	,286**	,341**	,206	,205
	Sig. (2-tailed)	,002	,006	,001	,051	,052
	N	90	90	90	90	90
X3.9	Pearson Correlation	,365**	,166	,234*	,108	,165
	Sig. (2-tailed)	,000	,117	,027	,312	,121
	N	90	90	90	90	90
Fasilitas Mobil Kelling	Pearson Correlation	,583**	,610**	,612**	,569**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90

Correlations

		X3.6	X3.7	X3.8	X3.9
X3.1	Pearson Correlation	,179	,375**	,329**	,365**
	Sig. (2-tailed)	,092	,000	,002	,000
	N	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	,058	,383**	,286**	,166
	Sig. (2-tailed)	,584	,000	,006	,117
	N	90	90	90	90
X3.3	Pearson Correlation	,207	,272**	,341**	,234*
	Sig. (2-tailed)	,051	,010	,001	,027

	N	90	90	90	90
X3.4	Pearson Correlation	,212 [*]	,238 [*]	,206	,108
	Sig. (2-tailed)	,045	,024	,051	,312
	N	90	90	90	90
X3.5	Pearson Correlation	,450 ^{**}	,238 [*]	,205	,165
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,052	,121
	N	90	90	90	90
X3.6	Pearson Correlation	1	,107	,137	,239 [*]
	Sig. (2-tailed)		,313	,197	,023
	N	90	90	90	90
X3.7	Pearson Correlation	,107	1	,463 ^{**}	,472 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,313		,000	,000
	N	90	90	90	90
X3.8	Pearson Correlation	,137	,463 ^{**}	1	,358 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,197	,000		,001
	N	90	90	90	90
X3.9	Pearson Correlation	,239 [*]	,472 ^{**}	,358 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,001	
	N	90	90	90	90
Fasilitas Mobil Kas Keliling	Pearson Correlation	,494 ^{**}	,655 ^{**}	,627 ^{**}	,577 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90

4. Kepuasan Mahasiswa

Correlations

	Sig. (2-tailed)	,911	,003	,029	,021	,012		,005	,599	,038	,218	,020	,345
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.7	Pearson Correlation	-,011	,424*	,256*	,328*	,242*	,296*	1	,333*	,499*	,294*	,302*	,447*
	Sig. (2-tailed)	,920	,000	,015	,002	,021	,005		,001	,000	,005	,004	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.8	Pearson Correlation	-,025	,017	,018	,204	,130	,056	,333*	1	,326*	,159	,191	,438*
	Sig. (2-tailed)	,811	,871	,867	,053	,221	,599	,001		,002	,134	,072	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.9	Pearson Correlation	-,151	,328*	,085	,194	,220*	,219*	,499*	,326*	1	,145	,361*	,254*
	Sig. (2-tailed)	,156	,002	,426	,066	,037	,038	,000	,002		,173	,000	,016
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.10	Pearson Correlation	-,039	,108	,139	,312*	,242*	,131	,294*	,159	,145	1	,272*	,272*
	Sig. (2-tailed)	,716	,310	,192	,003	,022	,218	,005	,134	,173		,009	,009
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.11	Pearson Correlation	-,026	,179	,180	,117	,177	,244*	,302*	,191	,361*	,272*	1	,335*
	Sig. (2-tailed)	,808	,092	,090	,271	,095	,020	,004	,072	,000	,009		,001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.12	Pearson Correlation	,208*	,113	,137	,358*	,198	,101	,447*	,438*	,254*	,272*	,335*	1

	Sig. (2-tailed)	,049	,290	,199	,001	,062	,345	,000	,000	,016	,009	,001	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.13	Pearson Correlation	,186	,148	,126	,190	,084	,119	,423*	,091	,187	,220*	,166	,366*
	Sig. (2-tailed)	,079	,164	,237	,073	,433	,265	,000	,391	,078	,037	,118	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.14	Pearson Correlation	,595*	,065	,149	,112	,039	,110	,178	,029	,138	,089	,026	,297*
	Sig. (2-tailed)	,000	,543	,160	,295	,717	,302	,094	,785	,193	,403	,805	,004
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.15	Pearson Correlation	,134	,273*	,056	,179	,059	,197	,315*	-	,073	,135	,060	,176
	Sig. (2-tailed)	,209	,009	,597	,091	,584	,062	,002	,256*	,015	,493	,205	,098
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.16	Pearson Correlation	,167	,129	-,080	,301*	,088	,086	,081	-,096	,260*	,018	,160	,118
	Sig. (2-tailed)	,117	,227	,455	,004	,411	,418	,449	,367	,013	,864	,131	,269
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.17	Pearson Correlation	,098	,161	-,104	,261*	,092	,087	,224*	,186	,352*	,162	,016	,277*
	Sig. (2-tailed)	,356	,130	,330	,013	,386	,413	,034	,079	,001	,127	,883	,008
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y.18	Pearson Correlation	-,120	-,040	,126	,173	,088	,049	,204	,556*	,257*	,201	,166	,244*

	Sig. (2-tailed)	,261	,711	,235	,103	,412	,648	,054	,000	,015	,057	,117	,021
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	,302*	,493*	,385*	,610*	,483*	,435*	,691*	,405*	,554*	,457*	,462*	,637*
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Correlations

		Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	Kepuasan Mahasiswa
Y.1	Pearson Correlation	,186	,595**	,134	,167	,098	-,120	,302**
	Sig. (2-tailed)	,079	,000	,209	,117	,356	,261	,004
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.2	Pearson Correlation	,148	,065	,273**	,129	,161	-,040	,493**
	Sig. (2-tailed)	,164	,543	,009	,227	,130	,711	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.3	Pearson Correlation	,126	,149	,056	-,080	-,104	,126	,385**
	Sig. (2-tailed)	,237	,160	,597	,455	,330	,235	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.4	Pearson Correlation	,190	,112	,179	,301**	,261*	,173	,610**
	Sig. (2-tailed)	,073	,295	,091	,004	,013	,103	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

Y.5	Pearson Correlation	,084	,039	,059	,088	,092	,088	,483**
	Sig. (2-tailed)	,433	,717	,584	,411	,386	,412	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.6	Pearson Correlation	,119	,110	,197	,086	,087	,049	,435**
	Sig. (2-tailed)	,265	,302	,062	,418	,413	,648	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.7	Pearson Correlation	,423**	,178	,315**	,081	,224*	,204	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,094	,002	,449	,034	,054	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.8	Pearson Correlation	,091	,029	-,256*	-,096	,186	,556**	,405**
	Sig. (2-tailed)	,391	,785	,015	,367	,079	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.9	Pearson Correlation	,187	,138	,073	,260*	,352**	,257*	,554**
	Sig. (2-tailed)	,078	,193	,493	,013	,001	,015	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.10	Pearson Correlation	,220*	,089	,135	,018	,162	,201	,457**
	Sig. (2-tailed)	,037	,403	,205	,864	,127	,057	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.11	Pearson Correlation	,166	,026	,060	,160	,016	,166	,462**
	Sig. (2-tailed)	,118	,805	,575	,131	,883	,117	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90

Y.12	Pearson Correlation	,366**	,297**	,176	,118	,277**	,244*	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,098	,269	,008	,021	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.13	Pearson Correlation	1	,361**	,278**	,252*	,256*	,053	,535**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,017	,015	,620	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.14	Pearson Correlation	,361**	1	,092	,213*	,290**	,046	,456**
	Sig. (2-tailed)	,000		,389	,044	,006	,668	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.15	Pearson Correlation	,278**	,092	1	,303**	,146	-,148	,365**
	Sig. (2-tailed)	,008	,389		,004	,169	,163	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.16	Pearson Correlation	,252*	,213*	,303**	1	,473**	-,166	,391**
	Sig. (2-tailed)	,017	,044	,004		,000	,119	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.17	Pearson Correlation	,256*	,290**	,146	,473**	1	,031	,474**
	Sig. (2-tailed)	,015	,006	,169	,000		,770	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.18	Pearson Correlation	,053	,046	-,148	-,166	,031	1	,324**
	Sig. (2-tailed)	,620	,668	,163	,119	,770		,002
	N	90	90	90	90	90	90	90

Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	,535**	,456**	,365**	,391**	,474**	,324**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	
	N	90	90	90	90	90	90	90

C. Hasil Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	15

2. Variabel Lokasi (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	15

3. Variabel Fasilitas Mobil Kas Keliling (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	9

4. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

5.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	18

D. Uji Normalitas

1. Uji Kolmogorov-Smirnov

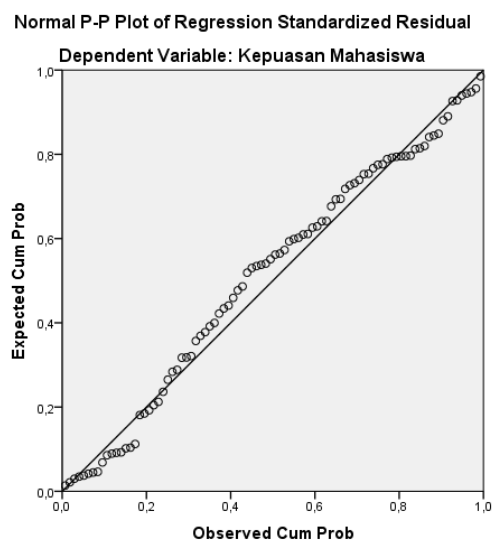
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,78458909

Most Extreme Differences	Absolute Positive	,086
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.

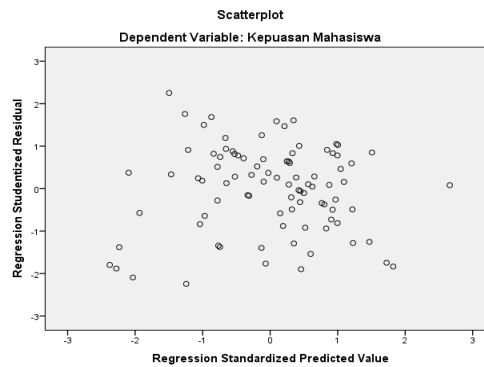
2. Uji Grafik P-Plot



E. Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	25,536	6,513			
	Kualitas Pelayanan	,331	,083	,345	,873	1,146
	Lokasi	,213	,077	,236	,887	1,128
	Fasilitas Mobil Kas Keliling	,474	,128	,330	,811	1,233

F. Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)



G. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,536	6,513		3,921	,000
	Kualitas Pelayanan	,331	,083	,345	4,006	,000
	Lokasi	,213	,077	,236	2,768	,007
	Fasilitas Mobil Kas Keliling	,474	,128	,330	3,699	,000

H. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1020,143	3	340,048	22,941	,000 ^b
	Residual	1274,757	86	14,823		
	Total	2294,900	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Mobil Kas Keliling, Lokasi, Kualitas Pelayanan

I. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 ^a	,445	,425	3,850

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Mobil Kas Keliling, Lokasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Lampiran 3

Tabel – r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375

Lampiran 4

Tabel – t

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 5

Tabel – F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Putri Balqis Pane
2. NIM : 0503162118
3. Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 24 Juli 1999
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Jl.Enggang 1 No.9 Prumnas Mandala
Medan

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK / RA Al- Mukhlishin Prumnas Mandala Berijazah tahun 2004
2. Tamatan SD Negeri No.06663 Balam Prumnas Mandala Berijazah tahun 2010.
3. Tamatan SMP Swasta Al-Ulum Medan Berijazah tahun 2013.
4. Tamatan SMK Swasta Prayatna Medan Berijazah tahun 2016.