

**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan
Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**

Oleh:

M. Sanjaya Pulungan

NIM 0503172155

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan
Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

M. Sanjaya Pulungan

NIM 0503172155

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Sanjaya Pulungan

Nim : 0503172155

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan).**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Medan, 15 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



M. Sanjaya Pulungan

NIM. 0503172155

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Perbankan Syariah FEBI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**

Oleh:

M. Sanjaya Pulungan

NIM. 0503172155

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

Deli Serdang, 01 Oktober 2021

Pembimbing I



Dr. Muhammad Arif, M.A

NIDN. 2112018501

Pembimbing II



Juliana Nasution, M.E.I

NIDN. 2020079202

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA

NIDN. 2026048901

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**” an. M. Sanjaya Pulungan, NIM 0503172155, Program Studi Perbankan Syariah dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 26 Oktober 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 9 November 2021

Panitia Sidang Munaqasah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah UINSU

Ketua



Dr. Tuti Angraini, MA

NIDN. 2031057701



Dr. Muhammad Arif, MA

NIDN. 2112018501



Dr. Mustafa Kamal Rokan, MH

NIDN. 2025077801

Sekretaris



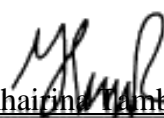
M. Lathief Ilhamy Nasution M.E.I

NIDN. 2026048901



Juliana Nasution, ME

NIDN. 2020079202



Khairina Tambunan, M.E.I

NIDN. 0112018501

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag

NIDN. 202304760

ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**” atas nama M. Sanjaya Pulungan. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Dr. Muhammad Arif, M.A dan Pembimbing II Ibu Juliana Nasution, M.E.I.

Pelayanan, sangat berpengaruh bagi masa depan sebuah perusahaan. Pelayanan bertujuan untuk memperoleh kepuasan dari pelanggan, perihal ini bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering pula ditemukan masalah dalam pengelolaan pelayanan suatu perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian pelanggannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelayanan BRI Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 92 responden mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU, mulai Angkatan 2017 hingga 2020 *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pada penelitian bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Pada uji hipotesis *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), dan *Responsiveness* (Ketanggapan), tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Kemudian pada uji hipotesis *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), serta *Emphaty* (Kepedulian) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Kata kunci: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Kepedulian).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT, karena berkat, rahmat, karunia dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan sholawat beriringan salam tak lupa pula dihadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa pengetahuan dan petunjuk ilmu kepada ummatnya di dunia ini.

Skripsi berjudul “**Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)**”. Penulisan Skripsi ini menjadi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya dari pihak lain, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Dr. H. Muhammad Yafiz M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
4. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Muhammad Arif, MA, selaku Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Juliana Nasution, ME, selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orangtua saya tercinta, Ayahanda M. Ali Pulungan dan Ibunda Elly Mandawaty yang senantiasa selalu memberikan dorongan semangat nasehat serta doa kepada anaknya demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman dekat saya Khairun Nisa, Angel, Andalia, Sylvia Yarashima, Gilang Ramadhan, Chaidzar Fachri, Indah Agustina, Maula Zikri, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman kelas saya, Dandi, Ekky, Hadi, Asti, Tini, Adit, Aulia, Cindy, Nizam dan semua teman PS A 2017, terimakasih saya ucapkan karena sudah menjadi teman baik saya dibanku kuliah.
11. Teman-teman organisasi, Andika, Ayu Devi, Royto, Akina, Paisal, Gusti, Tengku, dan semua teman FORMADIKSI UINSU, dan KSEI IQEB UINSU, terimakasih atas dorongan, motivasi dan semangatnya kepada saya.
12. Terakhir teman-teman KKN-DR 15, SMA Cerdas Murni, SMP Negri 4 dan SD Negri 060794, terimakasih atas semangat yang telah diberikan kepada saya.

Penulis menyampaikan terima kasih sebanyaknya dan penghargaan yang setingginya sembari penulis memohon kepada Allah SWT, semoga dibalas dengan pahala berlimpah ganda dan dijadikannya sebagai amal sholeh yang diridhoi-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terkhusus bagi penulis sendiri.

Medan. 20 September 2021

M. Sanjaya Pulungan
NIM.0503172155

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	
A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Kepuasan Nasabah	10
2. UKT (Uang Kuliah Tunggal).....	15
3. Pelayanan.....	16
4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	21
B. Kajian Terdahulu	22
C. Kerangka Teoritis.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III	
A. Pendekatan Penelitian	31

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	32
D. Data Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Kuesioner Terbuka.....	34
2. Kuesioner Tertutup.....	34
F. Definisi Operasional	35
1. Kualitas Pelayanan (X).....	35
2. Kepuasan Nasabah (Y).....	36
G. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
2. Analisa Deskriptif	40
3. Uji Asumsi Klasik	40
4. Pengujian Hipotesis	43
BAB IV	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah KC. Medan.....	45
2. Visi dan Misi PT Bank BRI Syariah	46
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Medan	46
4. Produk Bank BRI Syariah	47
B. Analisa Deskriptif Data Penelitian.....	50
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
3. Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan	51

C. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	56
D. Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Kolmogorov-Smirnov	60
3. Uji Multikolinieritas	61
4. Uji Heteroskedastisitas	61
5. Analisis Regresi Linier Berganda	62
E. Pengujian Hipotesis	64
1. Uji t	64
2. Uji F	66
3. Koefisien Determinasi (R^2)	67
F. Pembahasan	68
BAB V	
A. Kesimpulan	75
B. Saran-Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	31
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah periode 2017-2020 FEBI UINSU	32
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	35
Tabel 3.4 Definisi Operasional	36
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan.....	51
Tabel 4.4 Uji Validitas Pernyataan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) X1.....	52
Tabel 4.5 Uji Validitas Pernyataan <i>Reability</i> (Kehandalan) X2	53
Tabel 4.6 Uji Validitas Pernyataan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) X3.....	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Pernyataan <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) X4.....	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Pernyataan <i>Emphaty</i> (Kepedulian) X5	55
Tabel 4.9 Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y).....	55
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variable <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) X1	56
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variable <i>Reability</i> (Kehandalan) X2	57
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variable <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) X3	57
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variable <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) X4	57
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variable <i>Emphaty</i> (Kepedulian) X5	57
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)	57
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Keseluruhan	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Sample Kolmogrov-Smirnov.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolineritas	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.21 Uji t	65
Tabel 4.22 Uji F	67
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 2.1	28
Gambar 4.2	47
Gambar 4.3	59
Gambar 4.4	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, dunia bisnis mengalami persaingan yang sangat ketat. Persaingan yang ketat ini mengharuskan para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaan agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan dituntut mampu menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu keinginan masyarakat. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, sehingga akan memberikan masukan berarti bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran dalam menghasilkan kepuasan bagi pelanggannya.¹

Pentingnya pelayanan, sangat berpengaruh bagi masa depan sebuah perusahaan. Pelayanan bertujuan untuk memperoleh kepuasan dari pelanggan, perihal ini bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering pula ditemukan masalah dalam pengelolaan pelayanan suatu perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian pelanggannya. Sehingga dari itu perusahaan diperlukan meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pada pelanggan.

Pelaku usaha disarankan untuk bersikap baik dan lemah lembut kepada konsumen atau nasabah. Sebab akhlak yang baik merupakan modal dasar untuk menciptakan etis dan moralis.² Perbankan syariah adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Serta pelayanan dalam perbankan syariah merupakan dari bagian strategi, untuk memenangkan persaingan yang sangat ketat pada saat ini. Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh

¹ Kotler, Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12, Jakarta: Erlangga, 2001, Jilid 1, h.70-71.

² Ahmad Syahrizal, “*Etika Bisnis Dalam Prespektif Islam*,” (Jurnal Aktualita Vol 9 Edisi I, Desember 2018), h. 108.

seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.³ Salah satu prioritas perbankan syariah adalah meningkatkan di bidang pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya menimbulkan kesan kepuasan atau ketidakpuasaan bagi nasabah. Kepuasan ataupun tidak puasnyanya nasabah tentu mempengaruhi sikap nasabah terhadap produk juga perusahaan. Ketika nasabah merasakan puas, maka nasabah tentu akan diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah dapat dikatakan loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Sedangkan apabila nasabah yang merasakan ketidakpuasaan, nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, bahkan akan mengatakan hal yang bernuansa negatif terhadap produk tersebut. Pada hal ini nasabah dikatakan yang tidak loyal atau tidak puas pada perusahaan.⁴

UIN Sumatera Utara bekerjasama dengan beberapa bank dalam memberikan produk pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang terdiri dari Bank BRI Syariah, BNI Syariah dan BRI. Dimana ini terdapat pada surat edaran yang ditanda tangangi Rektor UIN Sumatera Utara pada tanggal 08 Februari 2021 Nomor: B.622/Un.11.R/B.I.2.b/KS.02/02/2021 Tentang Jadwal Pembayaran UKT.

Bank BRI Syariah merupakan satu dari beberapa bank yang bekerjasama dengan UIN Sumatera Utara yang tidak ada penambahan uang administrasi dalam pembayaran UKT. Bank BRI Syariah KC. Medan menjadi satu diantara Bank BRI Syariah yang berada di Sumatera Utara. Bank ini pula yang menjadi salah satu tempat mahasiswa UIN Sumatera Utara untuk melakukan pembayaran UKT.

Seperti yang kita ketahui, bank memiliki beberapa tingkatan nasabah, salah satunya adalah mahasiswa. Dengan demikian Bank BRI Syariah haruslah memberikan kesan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika mahasiswa membayarkan UKT. Efek kesan yang puas tersebut dapat menyebabkan mahasiswa tertarik pada produk lainnya yang berada di Bank BRI Syariah KC. Medan, bahkan

³ Muhammad Arif, *Pengantar Bisnis*, Tanjung Pura, 2015, h. 115.

⁴ Muhammad Fawwaz Nasution, “*Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi Uinsu*” (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan, 2020), h. 1-2.

dari efek yang timbul menjadikan sebuah strategi untuk mendapatkan pelanggan atau nasabah baru.

Dimana berdasarkan *reseach*, pelanggan yang puas akan membagi pengalaman dengan 3-5 orang. Sebaliknya jika mereka tidak puas maka akan bercerita kepada 10-15 orang lainnya.⁵ Pada pelayanan, terdapat etika pelayanan yaitu integritas bank terutama petugas pelayanan dalam memenuhi apa yang diinginkan atau harapan konsumen/nasabah.⁶

Bank syariah adalah sebuah usaha jasa atau perusahaan jasa yang berpijak pada kualitas pelayanan terhadap nasabah. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dihasilkan.⁷ Menurut Juliana, et. al. “Service quality is the totality of the characteristics of goods and services that show their ability to satisfy costumer needs, both visible and hidden” [kualitas pelayanan adalah totalitas dari karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kualitasnya kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi].⁸ Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah dan ketepatan dalam mengimbangi harapan nasabah.⁹ Sebab pada dasarnya kualitas pelayanan terlalu erat hubungannya dengan tingkat kepuasan nasabah, serta kualitas pelayanan juga berdampak pada *loyalitas* nasabah untuk ke depannya.

Satu diantara faktor terpenting pada kepuasan nasabah terletak pada kualitas pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mendefinisikan lima dimensi ukuran

⁵ Sunarji Harahap, *Studi Kelayakan Bisnis, Pendekatan Integratif* (Medan, Febi UIN-SU Pres,2018), h. 118

⁶ Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Medan: Febi UIN-SU Pres, 2018), h. 8

⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ke-13, (Jakarta: Erlangga, 2002, Jilid 1) h. 144

⁸ Juliana Nasution, et.al “Factor Analysis Of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible To Satisfication And Sharia Bank Customer Loyalty (Case Study Of Islamic Commercial Banks In North Sumatera Province, Indonesia), dalam *International Journal Of Economics, Commerce and Management*, h. 311

⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 194

kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima aspek diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.¹⁰

1. *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan kapabilitas suatu perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi canggih) serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu merupakan kapabilitas perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* (Kepedulian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana harapan pada perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kepentingan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman untuk pelanggan.¹¹

Khan dan Fasih mengatakan “In banking industry, service quality is one of the most important aspects of the premium. Most organizations their services quality on a regular basis to ensure maximum customer satisfication and to improve custumer retention and loyalty” [Dalam industri perbankan, kualitas layanan merupakan salah satu aspek terpenting dari premi pengalaman pelanggan. Sebagian besar organisasi memantau kualitas layanan mereka secara teratur untuk memastikan kepuasan pelanggan yang maksimal dan untuk meningkatkan retensi

¹⁰ Ria Octavia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung” dalam Jurnal Manajemen Pemasaran, STEI Al-Madani Bandar Lampung, Vol 13, No. 1, April 2019, h .35.

¹¹ Ibid., h. 36

dan loyalitas pelanggan].¹² Nasabah jika merasakan puas atas pelayanan yang diberikan perbankan, akan tetap setia (*loyal*). Sehingga ini menguntungkan perbankan dari segi *financial*. Hal ini berlaku juga terhadap mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang melakukan pembayaran UKT melalui Bank BRI Syariah KC. Medan.

Peneliti merupakan mahasiswa aktif, yang melakukan pembayaran UKT melalui Bank BRI Syariah KC. Medan. Peneliti mengamati serta mengalami sendiri terjadinya kendala pada saat pembayaran UKT seperti terjadinya *Offline* atau kendala jaringan dan mengalami sendiri antrian yang cukup panjang.

Penelitian ini dilakukan beralaskan beberapa faktor, yaitu masih banyaknya mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara yang membayar UKT secara manual yang menyebabkan beberapa permasalahan, diantaranya ketika pembayaran UKT di akhir waktu seringnya terjadi penumpukan antrian yang ingin membayar UKT. Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu mahasiswa Perbankan Syariah yang merupakan mahasiswa angkatan 2017, mengatakan bahwa kurangnya pelayanan terhadap pembayaran UKT mahasiswa dimana ini terletak pada petugas yang bertugas dalam pembayaran UKT hanya satu pegawai saja.¹³

Selain itu, peneliti mewawancarai yang bersifat bebas melalui Aplikasi *WhatsApp* kepada 25 mahasiswa Perbankan Syariah Kelas A 2017 yang berdomisili di Medan serta yang beralamat tempat tinggal di Medan. Sebanyak 5 mahasiswa atau 20% mengeluhkan jarak, dikarenakan Bank BRI Syariah di Medan hanya 1 unit kantor saja. Sebanyak 15 mahasiswa atau 60% yang mengatakan bahwa puas terhadap fasilitas yang diberikan. Akan tetapi sebanyak 16 mahasiswa atau 64% yang mengatakan bahwa kurang puas terhadap pelayanan karyawan yang diberikan.¹⁴

¹² Khan dan Fasih, "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector" dalam Jurnal Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, h. 335

¹³ Maula Zikri, Mahasiswa Perbankan Syariah, *Wawancara*, Medan, 8 Februari 2021

¹⁴ Perbankan Syariah Kelas A 2017, *Wawancara, Media Online*, 30 April 2021

Alasan dilakukan penelitian ini karena terdapat inkonsistensi antara fasilitas dengan pelayanan karyawan. Penelitian yang dilakukan Wijyaningratri menyatakan bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁵

Berdasarkan paparan latar belakang di atas peneliti terdorong untuk meneliti **Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan).**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, bahwa permasalahan yang dapat diidentifikasi seperti berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah KC Medan kepada mahasiswa UIN Sumatera Utara khususnya mahasiswa Perbankan Syariah masih belum memuaskan hal itu bisa dilihat pada saat pembayaram UKT setiap semesternya yang mengalami antrian panjang, akan tetapi fasilitas yang diberikan kurang pada saat menunggu antrian.
2. Terjadinya *offline* saat pembayaran UKT, juga memberikan kesan ketidakpuasan bagi mahasiswa Perbankan Syariah yang ingin membayar UKT.
3. Pelayanan yang diberikan teller Bank BRI Syariah KC Medan berdasarkan sejumlah mahasiswa Perbankan Syariah dinilai lambat, dikarenakan pelayanan teller hanya satu pegawai.
4. Lokasi Bank BRI Syariah KC. Medan yang dinilai mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU masih cukup jauh dari tempat tinggal mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi, Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) yang berpengaruh terhadap Kepuasan

¹⁵ Chatrin Surya Wijyaningratri, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Surabaya, 2015), h. 15

mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara stambuk 2017, 2018, 2019 dan 2020 yang membayar UKT melalui Bank BRI Syariah KC. Medan.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, bahwa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, secara simultan pada, dimensi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

2. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
3. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
4. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
5. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
6. Untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan, secara simultan pada, dimensi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk pembacanya, baik untuk perbankan, peneliti, maupun pihak akademisi. Dan manfaat penelitian tersebut terurai sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai media untuk mengimplementasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis serta meningkatkan wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa perbankan syariah.
- b. Sebagai menambah serta memahami kebutuhan nasabah dari segi pelayanan dan kepuasan nasabah.
- c. Menjadi satu diantara syarat untuk mendapatkan gelar (Sarjana Ekonomi/S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah FEBI UINSU

2. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai referensi bacaan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Perbankan Syariah.

- b. Diharapkan dapat menjadi gambaran bagi mahasiswa bagaimana memberikan pelayanan yang diberikan jika ingin bekerja di Bank Syariah.

3. Bagi Perbankan

- a. Menyampaikan informasi bagi Bank BRI Syariah KC Medan perihal persepsi dan harapan terhadap pelayanan serta kepuasan nasabah.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pihak bank yang ingin bekerja sama dengan pihak Universitas untuk pembayaran UKT.

4. Bagi Akademis

- a. Diharapkan dapat bermanfaat serta menjadi model penelitian untuk melakukan penelitian serupa.
- b. Dapat memberikan masukan wawasan dan sebagai referensi dan pembelajaran pada aspek operasi mengenai kualitas pelayanan jasa pada perbankan syariah.

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan ialah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Adapun Nasabah adalah orang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹⁶

Kepuasan konsumen ialah tingkat penilaian konsumen setelah membandingkan antara yang di terima dan harapan, seorang konsumen jika puas dengan nilai yang diberikan atas produk ataupun jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan pada kurun waktu yang lama.¹⁷ Kepuasan konsumen merupakan faktor utama bagi konsumen dalam mengerjakan pembelian ulang ataupun pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada konsumen hanya dapat diperoleh jika perusahaan mengedepankan apa yang diinginkan oleh konsumen.¹⁸

Rumusan kepuasan nasabah, menurut Richard L. Oliver yaitu kepuasan pelanggan ialah perasaan senang ataupun kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.¹⁹ Seorang pelanggan yang merasa puas ialah pelanggan yang mendapatkan nilai dari penyedia jasa, nilai ini pula berasal dari produk, pelayanan, ataupun sistem yang diberikan kepada pelanggan.

¹⁶ <https://kbbi.web.id/> diakses pada 17 Juli 2021

¹⁷ Husein Umar, *Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif, Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Edisi 3, 2005), h.65

¹⁸ Kotler P, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks Gramedia, 2005) h. 80

¹⁹ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, (Yogtakarta: Andi, 2015) h. 23

Variabel penting dalam menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (yang diharapkan) serta *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Jika *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi bila sebaliknya konsumen akan merasa kurang puas.

“Customer satisfaction and service quality are inter-related. The higher the service quality, the higher is the customer satisfaction. Many agree that in the banking sector, there are no recognized standard scales to measure the perceived quality of a bank service. Thus, competitive advantage through high quality service is an increasingly important weapon to survive” [kepuasan pelanggan dan kualitas pelanggan saling terikat. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Banyak yang setuju bahwa sektor perbankan, tidak ada skala standar yang diakui untuk mengukur persepsi kualitas layanan bank. Dengan demikian, persaingan kompetitif melalui layanan berkualitas tinggi ialah semakin penting dan menjadi senjata untuk bertahan hidup]²⁰

b. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Faktor utama yang perlu diperhatikan ketika menentukan kepuasan konsumen ada 5 yaitu:²¹

1. Kualitas Produk: Konsumen akan merasa puas jika hasil penilaian mereka menunjukkan bila produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan: Konsumen akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik ataupun sesuai dengan harapannya.
3. Emosional: Konsumen merasa puas apabila orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
4. Harga: Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memberikan harga yang *relative* murah akan memperoleh nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

²⁰ Manusamy, et.al “Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking sector in Malaysia” dalam jurnal International Journal of Inovation, Management and Technology, h. 400

²¹ Sari, Tri Handayani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Faktor Pelayanan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Bengkalis”, dalam Jurnal Inovasi dan Bisnis 7, Politeknik Negeri Bengkalis, 2019, h.28-29

5. Biaya: Konsumen yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk memperoleh sebuah produk atau jasa cenderung puas dengan produk atau jasa yang diberikan.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tjiptono bahwa kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, meliputi:²²

1. Hubungan dengan perusahaan dan para pelanggan menjadi lebih baik.
2. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terlahirnya pelanggan yang loyal.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan untuk perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Hawkins dan Lonney di kutip dalam Tjiptono, parameter kepuasan pelanggan terdiri atas:²³

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), h. 9

²³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 101

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

e. Kepuasan Nasabah Dalam Pandangan Islam

Al-Qur'an ialah wahyu Allah SWT yang diturunkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, berisi petunjuk-petunjuk untuk dijadikan pedoman hidup umat Islam.²⁴ Dalam Islam menegaskan jika keberadaan manusia di muka bumi ini adalah guna mengabdikan diri kepada-Nya, begitu juga disebutkan Allah dalam firman Nya QS. Adz-Dzariyat (51) :56.

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: *Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka beribadah kepada-Ku.*²⁵

Untuk seorang muslim dalam mengoperasikan usaha (bisnis) ialah ibadah, sehingga usaha tersebut harus dimulai dengan niat yang suci (*lillahi ta'ala*),

²⁴ Isnaini Harahap, dkk, *Hadis Hadis Ekonomi*, (Medan: Kencana, 2015) h. 1

²⁵ Ahmad Hatta, *Tafsir Al-Qur'an Perkata dilengkapi dengan Asbabun Nuzul & Terjemah*, (Jakarta: Magfirah Pustaka, 2009) h.523

kemudian diikuti dengan cara dan tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Maka dari itu sebuah perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa wajib memiliki sikap jujur karena sikap ini melahirkan kepercayaan konsumen/nasabah. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen /nasabah.²⁶

Dalam pandangan Islam, mengajarkan bahwa bersikap jujur, amanah, dan menjalankan perintah Allah serta menjauhi larangannya sebagaimana dalam QS. Ali-Imran (3):110.

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ

Artinya: [*Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah ...*]²⁷

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa bagi mereka yang beriman kepada Allah merupakan umat terbaik, serta mencerminkan perbuatan yang terbaik pula yaitu berbuat makruf dan menjauhi kemungkaran.

Kaitan ayat di atas dengan kepuasan pelanggan adalah seseorang yang melakukan transaksi dalam ekonomi harus, menjalankan serta menunjukkan bahwa kita sebagai umat terbaik, yaitu dengan mencerminkan sikap jujur, amanah dalam bertransaksi. Ketika bertransaksi dilandasi dengan rasa kejujuran dan kepercayaan maka terlahir sebuah kepuasan pelanggan. Jika siapa saja yang melakukan transaksi bisnis melalui cara yang jahat ataupun keji, sesungguhnya itu tidak saja membunuh dirinya sendiri akan tetapi juga dapat membunuh orang lain.²⁸

Kepuasan pelanggan tercipta ketika pelayanan sebuah perusahaan dan organisasi dalam bidang ekonomi memegang teguh dan berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadist.

²⁶ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014) h. 211.

²⁷ Ibid h. 64

²⁸ Azhari Akmal, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, (Medan: Febi UIN-SU Pres,2018), h.

2. UKT (Uang Kuliah Tunggal)

Pemerintah telah mengeluarkan aturan tentang besaran biaya kuliah untuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN), ketentuan itu tertuang pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 55 Tahun 2013 tanggal 23 Mei 2013. Peraturan ini diberlakukan mulai tahun ajaran 2013/2014 dan seterusnya. Hal penting dalam peraturan tersebut:

1. Biaya Kuliah Tunggal (BKT) digunakan sebagai dasar penetapan biaya yang dibebankan kepada mahasiswa masyarakat dan Pemerintah.
2. Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan sebagian biaya kuliah tunggal yang ditanggung setiap mahasiswa berdasarkan kemampuannya.
3. Perguruan Tinggi Negeri tidak boleh memungut uang pangkal dan uang pungutan lain selain uang kuliah tunggal dari mahasiswa baru program Sarjana (S1) dan program diploma mulai tahun akademik 2013 – 2014.
4. Uang Kuliah Tunggal berdasarkan kelompok kemampuan ekonomi masyarakat yang dibagi dalam 5 (lima) kelompok dari yang terendah hingga yang tertinggi, yaitu Kelompok I, II, III, IV, dan V.

Adapun prosedur kegiatan pembayaran UKT di UIN Sumatera Utara terbagi dua kegiatan yaitu:²⁹

1. Mahasiswa Baru
 - a. Setelah dinyatakan lulus seleksi penerimaan mahasiswa baru UIN Sumatera Utara, calon mahasiswa melakukan registrasi ke UIN Sumatera Utara.
 - b. Bagian Akademik mengirimkan berkas mahasiswa yang lulus seleksi penerimaan mahasiswa baru ke BRI atau BRI Syariah atau BNI Syariah.
 - c. Calon mahasiswa membayar UKT yang ditetapkan ke BRI atau BRI Syariah atau BNI Syariah yang telah ditetapkan UIN Sumatera Utara dengan

²⁹ Standar Operasional Prosedur S.O.P, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2016, h.11

membawa slip pembayaran dalam waktu yang telah ditetapkan. Apabila calon mahasiswa tidak melakukan pembayaran SPP/UKT pada waktu yang telah ditetapkan, calon mahasiswa tersebut dinyatakan tidak sah menjadi mahasiswa UIN Sumatera Utara.

- d. Bagian Akademik menerima data pembayaran UKT dari BRI atau BRI Syariah atau BNI Syariah melalui system host to host secara real time.
 - e. Bagian Akademik menetapkan calon mahasiswa yang sudah membayar UKT yang ditetapkan sebagai mahasiswa UIN Sumatera Utara.
 - f. Bagian Akademik menyerahkan berkas mahasiswa baru beserta NIM masing-masing ke Fakultas.
2. Mahasiswa *Ongoing* (Lama)
- a. Membayar SPP/UKT semester berjalan dan biaya lain yang ditetapkan UIN Sumatera Utara dengan menunjukkan Kartu Mahasiswa semester terakhir di BRI atau BRI Syariah atau BNI Syariah.
 - b. Bagian Akademik dan Pengelola Sistem Informasi Akademik menerima data pembayaran SPP mahasiswa dari BRI atau BRI Syariah atau BNI Syariah melalui host to host secara online.
 - c. Mahasiswa membawa bukti pembayaran SPP dan biaya lain yang ditetapkan ke Fakultas untuk kemudian menyusun Kartu Rencana Studi.

3. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan ialah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.³⁰ Moenir mendefinisikan, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³¹

³⁰ <https://kbbi.web.id/> diakses pada 17 Juli 2021

³¹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.

Philip Kotler mendefinisikan pelayanan ialah setiap aktivitas yang memberi keuntungan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan merekomendasi kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.³²

Dari pengertian diatas bahwa pelayanan merupakan aktivitas antara pemberi dan penerima pelayanan, pemenuhan kebutuhan orang lain ini dapat dilakukan secara langsung sehingga mendapatkan hasil atas pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau perusahaan.

Adapun karakter pelayanan supaya menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Pelayanan memiliki sifat tidak dapat diraba.
2. Pelayanan merupakan tindakan nyata yang bersifat sosial.
3. Produksi juga konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

2) Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan ialah menjadi cara pemuasan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.³³

Wycoff mengartikan kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang diharapkan serta pengendalian atas keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan nasabah.³⁴

Dari definisi di atas menyimpulkan jika kualitas pelayanan melahirkan sebuah proses yang dihasilkan oleh perusahaan, dan menyebabkan terjadinya kepuasan kepada konsumen. Dimana pelayanan yang bagus akan menghadiahkan dampak yang positif terhadap konsumen atas pelayanan yang diberikan.

3) Indikator Kualitas Pelayanan

³² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103.

³³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 268.

³⁴ Mts. Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan, Malang: Bayumedia Publishing, 2020), h. 117.

Untuk memahami kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah ada lima kriteria kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi kualitas pelayanan:

1. **Tangible (Bukti Fisik)**, kualitas pelayanan berupa fisik, seperti bentuk perkantoran, ruang tunggu, administrasi, serta tempat informasi, kriterianya adalah:
 - a. Tempat kantor yang nyaman, serta prasarana yang memadai sebagaimana tempat parkir, tempat duduk, toilet dan fasilitas lainnya.
 - b. Kebersihan yang terjaga.
 - c. Letak lokasi bank yang strategis.
 - d. Peralatan yang canggih dan memadai guna administrasi dan Keamanan yang diberikan bank terjamin.
 - e. Petugas bank berpenampilan rapi serta menggunakan seragam.
2. **Reliability (Kehandalan)**, keabilitas serta kehandalan untuk menciptakan kepercayaan, kriterianya adalah:
 - a. Mengerjakan pekerjaan dengan cepat.
 - b. Meminimalkan kekeliruan yang terjadi seperti kesalahan pencatatan.
 - c. Segera mengganti dan membenahi bila terdapat pencatatan keliru.
 - d. Petugas harus memunculkan kepercayaan diri yang baik.
 - e. Dalam pekerjaan harus melakukannya dengan penuh keseriusan.
3. **Responsiveness (Ketanggapan)**, kecakapan dalam mendukung serta mengadakan pelayanan secara tepat juga cepat kepada konsumen, kriterianya adalah
 - a. Merespon setiap keinginan konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Karyawan yang bertugas memberikan pelayanan harus melakukannya dengan cepat dan tepat.
 - c. Petugas memberikan pengarahan ketika konsumen ingin bertransaksi.
 - d. Petugas menjalankan pelayanan dengan sopan, ramah, dan jelas.
 - e. Setiap keberatan konsumen harus direspon oleh petugas.
4. **Assurance (Jaminan dan Kepastian)**, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, kriterianya adalah:

- a. Petugas menjaga kerahasiaan transaksi para konsumen.
 - b. Petugas harus bertanggung jawab ketika lalai dalam tugasnya guna menjaga kepercayaan konsumen.
 - c. Petugas berupaya meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.
 - e. Petugas dapat menjalin hubungan baik dengan nasabah.
5. **Empathy (Kepedulian)**, Kemampuan kepedulian karyawan dalam memberikan perhatian secara personal, kriterianya adalah:
- a. Memprioritaskan kepentingan nasabah.
 - b. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati.
 - c. Petugas memberikan pelayanan dengan tidak memperbedakan.
 - d. Petugas melayani dan menghormati setiap nasabah.
 - e. Memberikan penyelesaian atas masalah yang dihadapi nasabah.

4) Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Pelayanan dalam pemikiran Islam tentunya dilandasi oleh beberapa perihal pokok yang terdiri keperibadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Lalu diuraikan dalam pandangan Islam sebagai berikut³⁵

1. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan menipu, berdusta, mengurangi takaran dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Dalam pelayanan harus memiliki sifat jujur pada nasabah.
2. *Amanah* dan *fathonah* ialah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas serta mengetahui produk dan jasa secara berkelanjutan.

³⁵ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 56.

3. *Tabligh* ialah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi fengan baik, dimana digambarkan seseorang cerdas, mampu deskripsi tugas, cepat tanggap, dan mampu menerima delegasi wewenang.
4. *Istiqomah* ialah seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walaupun mendapat godaan dan rintangan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam sebuah bisnis Islami dilandasi dengan sifat Allah SWT yang meliputi *Shidiq*, *Amanah* dan *fathonah*, *Tabligh*, dan *Istiqomah*. Sebuah perusahaan haruslah memiliki sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat pada perusahaan tersebut.

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam tidak terlepas dari prinsip lemah lembut, yang mana Al-Qur'an memerintahkan agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakala berbicara dan melayani pelanggan. Dijelaskan dalam Al-Qur'an Q.S Ali Imran (3):159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *[Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada- Nya].*³⁶

³⁶ Abdul Malik Mujahid, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam, 2006), h. 375-376.

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar, Al-Hasan mengatakan, “berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad SAW yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia.”³⁷

Kaitan dengan pelayanan dari makna ayat tersebut ialah selalu berperilaku baik serta ramah dalam menyediakan pelayanan terhadap pelanggan. Melainkan memberi rasa puas kepada nasabah, hal ini juga menjadi strategi pada persaingan pasar. Sebagaimana yang dicontohkan oleh baginda Rasulullah SAW yang selalu menyebarkan senyuman dan lemah lembut kepada konsumennya.

4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Kaitan antara kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah ialah saling berkaitan sebab kepuasan nasabah merupakan acuan dari kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah terbentuk bermula dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sebagai merupakan bahan evaluasi secara keutuhan untuk menilai kepuasan nasabah sesudah melakukan transaksi.³⁸ Kepuasan nasabah yang muncul sehabis mendapat pelayanan akan menimbulkan harapan nasabah.

Kepuasan pelanggan melahirkan fungsi dari kuantitas pelayanan yang dikurangi harapan pelanggan, berdasarkan Parasuraman, Zethmal dan Berry yang dirumuskan meliputi berikut: $Satisfaction = F (Service\ quality - Performance)$.³⁹

Dari rumus diatas, ada terdapat 3 prihal kemungkinan yang berlangsung:

- a. *Service Quality < Expectation*: Jika hal ini berlangsung, dikatakan sungguh pelayanan yang diberikan perusahaan kurang baik, selain itu tidak memuaskan serta juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

³⁷ Nurhadi, “*Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*”, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis STAI Al-Azhar Pekanbaru Riau), h. 146

³⁸ Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet. 1, (Yogyakarta, Andi, 2000), h. 25

³⁹ Syafira Ulfa, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mandiri (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Medan Petisah*”, Skripsi Ekonomi Islam UINSU, 2018, h. 30.

- b. *Service Quality = Expectation*: Jika hal ini berlangsung, dikatakan sungguh pelayanan yang diberikan perusahaan biasa saja dinilai pelanggan, dan pelayanan yang diberikan tidak pula istimewa.
- c. *Service Quality > Expectation*: Jika hal ini berlangsung, dikatakan sungguh pelayanan yang diberikan perusahaan bukan pula sesuai dengan kebutuhan, akan tetapi juga sekaligus memuaskan, menyenangkan dan menjadi harapan pelanggan.

B. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu bermaksud akan menunjukkan penelitian yang mempunyai persamaan dengan yang hendak diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang diseleksi untuk dikemukakan ialah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, dan Judul	Metodologi	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Sellin Fidia Oktafiani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada	Pendekatan penelitian kuantitatif	Menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan serta, pendekatan penelitian kuantitatif	Terletak pada waktu penelitian, kemudian penelitian ini pada objek fokus penelitian ialah kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UINSU.	Kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi selaku nasabah menggunakan

	Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi), (2021)				5 variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. ⁴⁰
2.	Maulani Mubarokati. Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Serqual (2017)	Pendekatan penelitian kuantitatif	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan Teknik pengumpulan data kuesioner	Menggunakan model kualitas pelayanan yang berbeda yaitu model kulaitas pelayanan CARTER	Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara total dinilai sangat baik atau telah sesuai antara persepsi dan harapan nasabah selama ini. Hal ini tercermin dari hasil analisis antara kinerja dengan

⁴⁰ Sellin Fidia Oktaviani, “Pengaruh Kulaitas Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah” (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), h. 69

					tingkat kepentingan nasabah yang memberikan hasil sebesar 0,97% atau 96,58%. ⁴¹
3.	Agam Suherman. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh (2018)	Pendekatan penelitian kuantitatif	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif	Menggunakan model kualitas pelayanan yang berbeda yaitu model kulaitas pelayanan CARTER	Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dengan sempel seluruh nasabah pada bank tersebut, hanya tiga hipotesis yang

⁴¹ Maulani Mubarokati, "Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan deangan Metode Serqual", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan, 2017), h. 109

					diterima, sedangkan empat hipotesis lainnya gagal diterima. ⁴²
4.	Sely Lestari. Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga (2017)	Pendekatan penelitian kuantitatif	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif,	Terletak pada waktu penelitian, kemudian penelitian ini pada objek fokus penelitian ialah kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UINSU.	Kemudahan akses lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Salatiga dalam pembayaran UKT melalui BRI Syariah. ⁴³
5.	Annas Syams Rizal Fahmi. Jurnal, Analisis Pengaruh Pelayanan	Pendekatan penelitian kuantitatif	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif	Terletak pada waktu penelitian, kemudian penelitian ini pada objek	Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas

⁴² Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), h. 109

⁴³ Sely Lestari, "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga", (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2017), h. 78

	Pada Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta (2019)			fokus penelitian ialah kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UINSU.	nasabah. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.188 > 1.290$), artinya pada variable kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variable loyalitas nasabah. ⁴⁴
6	Afiful Ichwan. Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran	Penelitian Kombinasi (Mixed Methodology), antara pendekatan kualitatif dan	Sama-sama meneliti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran UKT	Penelitian berupa studi komparasi serta menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang berbeda.	Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 340

⁴⁴ Annas Syams, "Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta", (Jurnal Ekonomi Universitas Darussalam Gontor, 2019), h.270

	Uang Kuliah Tunggal (Ukt) Pada Bank Syari'ah Mandiri Dengan Bank Bri Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa Febi Dan Tarbiyah Uin Raden Intan Lampung Angkatan 2014). (2018)	pendekatan kuantitatif			dengan tingkat kepuasan 80.0% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian setuju. ⁴⁵
--	---	------------------------	--	--	--

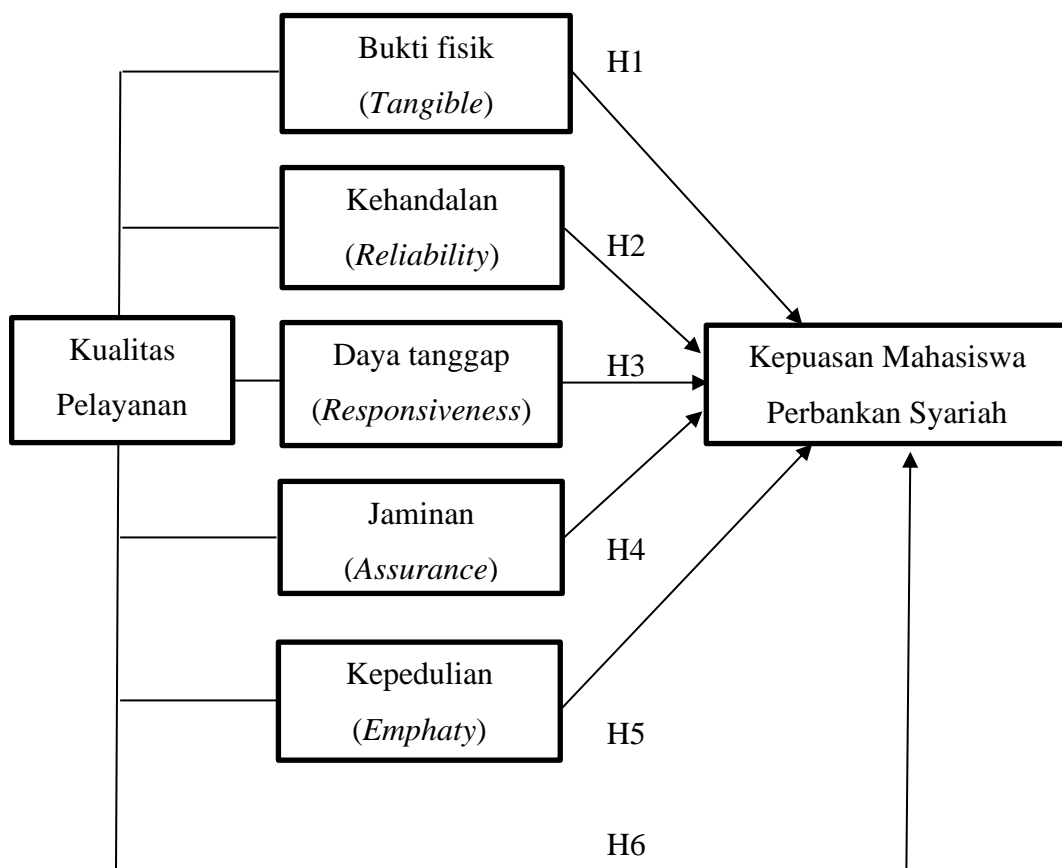
Sumber: *Data Primer yang Diolah 2021*

⁴⁵ Afiful Ichwan. “*Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Ukt) Pada Bank Syari'ah Mandiri Dengan Bank Bri Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa Febi Dan Tarbiyah Uin Raden Intan Lampung Angkatan 2014)*”. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), h. 141.

C. Kerangka Teoritis

Berdasarkan Uma Sekaran dikutip oleh Sugiyono, kerangka pemikiran model konseptual berkenaan bagaimana teori berhubungan dengan beragam faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁴⁶

Kerangka penelitian ini menggambarkan sebuah model struktural yang dikembangkan pada penelitian ini dengan mengambil dimensi kualitas pelayanan sebagai utama dari kerangka pemikiran yang berpengaruh pada kepuasan nasabah yang terdiri atas Bukti fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU dalam Pembayaran UKT.



Gambar 2.1

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed. 2 (Bandung: ALFABETA, 2019) hal. 95

D. Hipotesis Penelitian

Berlandaskan kerangka pemikiran di atas, bahwa dapat dinyatakan suatu hipotesis yang menghasilkan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
 H_1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
 H_2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
 H_3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
 H_4 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.
5. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

H₅: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

6. H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, secara simultan pada, dimensi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

H₆: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT, dimensi Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan ialah melalui pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah metode yang digunakan untuk menguji suatu teori tertentu dan meneliti hubungan antar variabel. Suatu variabel pula diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka dapat diuraikan berdasarkan prosedur statistik.⁴⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diarahkan pada setiap individu mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang melakukan pembayaran UKT pada Bank BRI Syariah KC. Medan (Jl. S. Parman) mulai tahun angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020. Waktu yang digunakan untuk mengerjakan penelitian ini bermula pada Februari 2021 dan berakhir pada September 2021.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

Bulan	Proses Pengerjaan
Februari – Mei	Pengajuan judul skripsi sampai mendapatkan Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
Juni – Juli	Pengerjaan Proposal Skripsi
Juli	Pendaftaran Seminar Proposal
Agustus	Seminar Proposal
September	Penelitian Skripsi sampai pendaftaran sidang

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ialah keseluruhan objek ataupun kelengkapan item psikologis yang memiliki batasan oleh kriteria terbatas. Populasi suatu unsur kajian terkait dengan fenomena yang dikaji serta mencari jalan keluar melalui

⁴⁷ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 38.

penelitian, sehingga besarnya populasi beragam, bisa terbatas maupun tidak terbatas.⁴⁸

Populasi dalam penelitian ini ialah mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU, yang berawal dari stambuk 2017 sebanyak 314 mahasiswa, stambuk 2018 sebanyak 335 mahasiswa, stambuk 2019 sebanyak 255 mahasiswa, stambuk 2020 sebanyak 238 mahasiswa. Jadi total keseluruhan mahasiswa Perbankan Syariah Febi UINSU angkatan 2017 sampai 2020 berjumlah 1.142 mahasiswa.⁴⁹ Secara mendetail, uraian jumlah mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU dapat dilihat pada bersamaan tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Periode 2017-2020 FEBI UINSU

No.	Angkatan	Jumlah
1	Angkatan 2017	314
2	Angkatan 2018	335
3	Angkatan 2019	255
4	Angkatan 2020	238
Jumlah Mahasiswa		1.142

Sumber: *Data Primer yang Diolah 2021*

2. Sampel

Sampel ialah bagian kecil dari jumlah karakteristik yang dimiliki dalam populasi tersebut, maupun sebagian dari unsur populasi yang di ambil berdasarkan prosuder secara khusus hingga bisa mewakili popuklasinya.⁵⁰ Besaran sampel atau banyaknya sampel yang dapat diambil ialah hal yang penting bila peneliti mengerjakan penelitian yang memakai analisis kuantitatif.⁵¹ Metode pengambilan sampel pada penelitian ini memakai teknik *purposive sampling*, teknik ini

⁴⁸ Supriyanto. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Indeks. h. 32

⁴⁹ <https://sipandai.uinsu.ac.id/> diakses 21 Juli 2021

⁵⁰ Nur Ahmadi bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2016) h. 34

⁵¹ Nur aswawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009) h. 130-131

dimaksudkan kriteria sampel yang dapat diterima benar-benar setakar dengan penelitian yang dikerjakan. Selain itu sampel yang digunakan perlu sinkron dengan prasyarat yang telah dirumuskan sebagaimana berikut.

Adapun syarat pada penelitian ini ialah:

- a. Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU mulai tahun stambuk 2017 sampai stambuk 2020.
- b. Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang memakai jasa pelayanan di Bank BRI Syariah KC. Medan Jl. S. Parman.
- c. Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang merupakan nasabah Bank BRI Syariah.

Terdapat beberapa metode yang dilakukan untuk menentukan seberapa banyaknya jumlah sampel, dengan memakai rumus *Slovin* seperti berikut.

Diketahui

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

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

1 = Konstanta

e^2 = Standar eror ataupun persen kelonggaran ketidaktelitian sebab kekeliruan dalam mengambil sampel yang masih diterima ataupun diinginkan, sebesar 10%.

$$\text{Maka; } \frac{1142}{1+1142(0,1)^2} = \frac{1142}{12,42} = 91,9484$$

Melalui hasil perhitungan diatas dan besarnya sampel yang diteliti sejumlah 92 mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU dari stambuk 2017 sampai 2020.

D. Data Penelitian

Untuk menopang keseluruhan pembahasan pada penulisan skripsi ini. Penulis mendapatkan data yang berasal pada data primer. Data primer berdasarkan Sugiyono ialah sumber data langsung menyampaikan data pada penghimpun data. Data yang dimanfaatkan menjadi pegangan pada penelitian ini dimana selaku sendi untuk menguji hipotesis, yang mana data diterima langsung dari subjek diteliti. Data

ini didapat melalui hasil secara langsung, seperti wawancara ataupun penyebaran kuesioner pada pihak lain.⁵²

Data primer didapat dengan kuesioner ialah berbentuk hasil jawaban responden dari kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU terhadap Bank BRI Syariah KC. Medan. Sasarannya ialah untuk melihat pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KC. Medan kepada mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada saat pembayaran UKT.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner Terbuka

Kuesioner/angket terbuka merupakan metode pengumpulan data yang menjalankan melalui cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang akan ditanggapi. Kuesioner ini memberikan kesempatan kepada responden untuk menuliskan pendapat mengenai pertanyaan yang diberikan agar mendapatkan data dalam proses penelitian.

2. Kuesioner Tertutup

Perihal ini peneliti menyebarkan kuesioner penelitian terhadap mahasiswa aktif Perbankan Syariah FEBI UINSU mulai stambuk 2017 sampai 2020 yang pada bagian pernah melakukan transaksi di Bank BRI Syariah KC. Medan (Jl. S. Parman). Selanjutnya peneliti menyebarkan kuesioner melalui *online* dengan memakai *google form* yang kelak dibagikan memakai aplikasi whatsapp secara individu ataupun grup *whatsapp* pada responden yang telah sesuai dengan prasyarat penelitian. Kemudian kuesioner ini pula diutuhkan dengan memakai skala *Likert 5 point* berupa *Checklist*. Skala *likert* merupakan skala yang dipakai buat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai suatu objek ataupun fenomena tertentu. Terdapat beberapa pilihan dari lima alternatif yang tersedia, sebagai berikut:

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, cet 6, 2004), h. 86

Tabel 3.3
Pengukuran Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

F. Definisi Operasional

Defenisi operasional bermaksud akan mengetahui sejauh mana variabel pada satu atau lebih faktor lainnya dan pula akan memperlancar dalam mengkaji penelitian yang hendak dilakukan.

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan ialah keseluruhan pelayanan jasa yang memperlihatkan kapabilitasnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan merupakan variable *independent* (X) dalam penelitian ini.⁵³ Sugiyono mendefinisikan variabel *independent* (bebas) merupakan variabel yang mengakibatkan ataupun menjadi penyebab perubahan untuk timbulnya variabel dependent (terikat).⁵⁴ Adapun lima indikator kualitas pelayanan seperti berikut:

1. Buti fisik (*Tangible*): Fasilitas yang dimiliki.
2. Keandalan (*Reliability*): Kecakapan dalam melayani nasabah.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan saat menanggapi keinginan nasabah.
4. Jaminan (*Assurance*): Keamanan yang dialami nasabah.
5. Kepedulian (*Emphaty*): Simpati terhadap nasabah.

⁵³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, ed. 1, 2004), h. 59

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 61.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah ialah perasaan senang ataupun kecewa seorang yang timbul dari pelayanan yang disampaikan karyawan. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini ialah variabel dependen (Y). Variabel ini ialah yang menyebabkan ataupun menjadi dampak dari variabel independent ataupun sering disebut variabel akibat lantaran timbul ataupun beralih sebab muncul ataupun berubah sebagai akibat dari variabel penyebab. Adapun lima indikator pada kepuasan nasabah ialah seperti berikut:⁵⁵

1. Puas mengenai fasilitas yang tersedia.
2. Kinerja bank sesuai harapan nasabah.
3. Puas ketika bertransaksi.
4. Puas dalam kecakapan pelayanan karyawan.
5. Tidak terdapat keluhan nasabah.

Tabel 3.4
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>) X1	Kualitas pelayanan berbentuk sarana fisik perkaantoran, komputer ataupun peralatan yang canggih, administrasi, tempat tunggu	1. Kesiapan sarana serta prasarana berupa tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya. 2. Kebersihan yang tetap terjaga. 3. Memiliki peralatan yang canggih serta modern. 4. Letak bank yang strategis.	1 2 3 4

⁵⁵ Ibid, h. 63

		dan tempat informasi.	5. Karyawan bank berpenampilan rapi, dan mengenakan seragam.	5
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>) X2	Kemampuan dan kecakapan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.	1. Petugas dapat mengatasi pekerjaannya dengan segera. 2. Tidak dijumpai kekeliruan dalam pencatatan transaksi. 3. Langsung membarui dan membenahi bila terdapat kekeliruan pencatatan. 4. Rasa percaya diri karyawan yang bagus. 5. Kesungguhan pada saat memberikan pelayanan.	6 7 8 9 10
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) X3	Kesanggupan akan mendukung dan mengadakan pelayanan secara tanggap terhadap kebutuhan nasabah.	1. Merespon selalu pelanggan/pemohon yang ingin memperoleh pelayanan. 2. Petugas melaksanakan pelayanan dengan segera 3. Petugas memberikan bimbingan ketika bertransaksi. 4. Petugas melaksanakan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah. 5. Semua keberatan pelanggan ditanggapi oleh petugas.	11 12 13 14 15
4	Jaminan (<i>Assurance</i>) X4	Kemampuhan dan keramahann serta sopan	1. Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.	16

		santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	2. Petugas memberikan jaminan keamanan pada penyimpanan dana nasabah. 3. Petugas bisa memastikan nasabah untuk melakukan penyimpanan. 4. Petugas bisa membangun hubungan baik dengan nasabah. 5. Petugas memberikan jaminan kejelasan biaya dalam pelayanan.	17 18 19 20
5	Kepedulian (<i>Empathy</i>) X5	Kemampuan karyawan untuk simpati serta memberikan kepedulian secara personal kepada nasabah.	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon 2. Petugas menghadapi serta tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan. 3. Petugas menghadapi serta tidak deskriminatif atau memperbedakan pelanggan 4. Petugas menanggapi dan menghormati semua nasabah 5. Memberikan jalan keluar pada persoalan nasabah.	21 22 23 24 25
6	Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)	Hasil evaluasi sesudah mendapatkan pelayanan.	1. Puas dengan fasilitas yang tersedia 2. Puas ketika bertransaksi 3. Puas dalam kecakapan pelayanan karyawan	26 27 28

			4. Tidak ada keluhan nasabah	29
			5. Kinerja bank sesuai keinginan nasabah	30

Sumber: *Data Primer yang Diolah 2021*

G. Teknik Analisis Data

Untuk mendorong hasil penelitian, data penelitian yang di dapat akan dikaji melalui alat statistik dengan bantuan software *IBM SPSS Statistics 25*. Terdapat sejumlah pengujian yang dikerjakan dalam penelitian ini ialah meliputi:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Duwi mendefinisikan bahwa uji validitas item berfungsi untuk menilai akurasi satu item pada kuesioner ataupun skala, segala sesuatu item-item pada kuesioner tersebut telah sesuai untuk mengukur apa yang menjadi keinginan, atau dapat mejalankan penilaian langsung melalui teknik Korelasi Person ataupun metode *corrected item-total correlation*.⁵⁶

Teknik uji validitas ini melalui cara mengkorelasikan perskor item dengan skor keseluruhan item. Skor keseluruhan item merupakan penjumlahan atas totalitas item. Pengkajian validitas instrumen dikerjakan dengan memakai *SPSS Statistics 25* dengan syarat meliputi:

- 1) Bila r hitung $>$ r tabel, dan pertanyaan tersebut dikatakan valid.
- 2) Bila r hitung $<$ r tabel, dan pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Duwi mendefinisikan bahwa reliabilitas ialah tingkat kesanggupan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan agar melihat kestabilan alat uji, apakah alat penguji yang dilakukan bisa diandalkan dan selalu stabil bila pengujian tersebut dilakukan kembali.

⁵⁶ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

Pengujian yang digunakan memakai IBM SPSS *Statistics* 25. Bentuk pertanyaan jika dikatakan valid pada uji validitas bakal dipastikan reliabilitasnya melalui syarat meliputi:

- 1) Bila $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$, dan pertanyaan dikatakan reliabel.
- 2) Bila $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$, dan pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

2. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif ialah statistik yang dilakukan agar menganalisis data melalui cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang sudah terkumpul seperti faktanya tanpa memiliki tujuan untuk menyimpulkan yang berlaku untuk umum ataupun generalisasi. Statistik deskriptif ialah pengujian data menggunakan tabel, perhitungan pendistribusian data dengan cara perhitungan rata-rata serta perhitungan persentase.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dikerjakan agar mengetahui apakah suatu data menyebar secara normal ataupun tidak. Dengan maksud uji normalitas ialah melihat apakah model regresi variabel pangganggu ataupun residual mempunyai penyebaran normal. Proses untuk melacak apakah residual berdistribusi normal ataupun tidak ialah menggunakan Kolmogrov-smirnov test yang tersedia pada program SPSS. Penyebaran data dapat dinyatakan normal jika signifikan $>0,05$. terdapat sejumlah proses atas mengkajinya, satu diantaranya melalui analisa grafik. Dengan teknik grafik bisa mengetahui data yang dilakukan memberikan penyebaran normal atau tidak dengan melihat grafik histogram serta *normal probability plot*. Mengetahui *probability plot* meliputi.

- 1) Bila data menyebar di sekeliling garis diagonal serta menyertai arah garis diagonal dan dikatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Bila data menyebar jauh di sekeliling garis diagonal serta tidak menyertai arah garis diagonal dan dikatakan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji *Kolmogorov-Smirnov*

Tujuan dilakukan pengkajian ini ialah guna memastikan apakah suatu sampel bermula atas suatu populasi yang mempunyai sebaran data tertentu ataupun menyertai penyebaran statistik tertentu. Konsep awal dari pengkajian *Kolmogorov-Smirnov* ialah melalui cara membandingkan penyebaran data (yang hendak diuji normalitasnya) dengan penyebaran normal baku.

- 1) Bila nilai, signifikansi (Sig.) > 0,05 dan dikatakan data penelitian berdistribusi normal.
- 2) Bila nilai, signifikansi (Sig.) > 0,05 dan dikatakan data penelitian tidak berdistribusi normal.

c. Uji *Multikolinieritas*

Tujuan dilakukan pengkajian ini ialah guna mengkaji apakah dalam model regresi dijumpai adanya korelasi antara variabel independen. Bila ada ataupun terdapat korelasi, dan dinamakan ada permasalahan multikolinieritas (multiko). Model regresi yang bagus semestinya tidak terdapat hubungan di antara variabel independent. Syarat yang digunakan adalah ketika nilai *tolerance* > 0,1 atau VIF < 10 dan dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.⁵⁷

- 1) Bila nilai *tolerance* > 0,1 atau VIF < 10 dan dikatakan tidak terjadi *multikolinieritas*.
- 2) Bila nilai *tolerance* < 0,1 atau VIF > 10 dan dikatakan terjadi *multikolinieritas*.

d. Uji *Heteroskedastisitas*

Tujuan dilakukan pengujian ialah pada model regresi terjadi atau ada ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Bila varians atas nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain stabil, dan dikatakan dengan *homokedastisitas*. Dan bila varians beragam atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain, dan dikatakan *heteroskedastisitas*. Pengujian ini dikerjakan melalui metode uji glejser. Bila nilai sig > 0,05 dan maka dapat dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

- 1) Bila nilai sig > 0,05, dan dikatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

⁵⁷ Ibid, h. 206

2) Bila nilai sig < 0,05, dan dikatakan terjadi *heteroskedastisitas*.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel terikat (dependen). Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 25. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut.

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan⁵⁸:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan),

X1 = Tangible,

X2 = Reliability,

X3 = Responsiveness,

X4 = Assurance,

X5 = Emphaty,

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b1 = Koefisien regresi X1

b2 = Koefisien regresi X2

b3 = Koefisien regresi X3

b4 = Koefisien regresi X4

b5 = Koefisien regresi X5

e = Error Term

⁵⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 174.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ialah proses guna mengkaji pendugaan suatu fenomena atas perilaku konsumen ataupun perilaku pasar. Pengkajian hipotesis pada penelitian ini dilakukan melalui menggunakan uji t, uji F, dan Koefisiensi Determinasi (R^2).

a. Uji t

Pengujian t pada awalnya memperhatikan sejauh mana pengaruh satu variabel bebas secara sendiri ketika menerangkan variasi variabel terikat. Pada hal ini ketika variabel dimensi kualitas pelayanan sebenarnya berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Pengujian ini dilakukan melalui cara melihat pada *Quick Look* serta pula membandingkan nilai statistik t melalui titik kritis berdasarkan tabel dimana tingkat $\alpha=5\%$. Sehingga dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan syarat pengujian meliputi:⁵⁹

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel serta tingkat signifikansi $<$ α (0,05), dan dikatakan variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel serta tingkat signifikansi $>$ α (0,05), dan dikatakan variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji F

Pengujian F pada awalnya memperlihatkan keseluruhan variabel bebas yang dimasukkan pada model memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara pada ANOVA yang membandingkan Mean of Squares atas regresi dan Mean of Squares atas residual, sehingga mendapatkan hasil yang dikatakan F hitung. Sebagaimana dasar pengambilan ketetapan bisa dilakukan dengan syarat pengujian meliputi.

- 1) Jika F hitung $>$ F tabel dan tingkat signifikansi $<$ α (0.05), serta dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen secara keseluruhan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

⁵⁹ Ibid, h.248

2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, serta dikatakan H_0 diterima dan H_a ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen secara keseluruhan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan mengkaji sejauh mana bisa model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol serta satu. Nilai (R^2) kecil mengartikan ketajaman variabel independen ketika menggambarkan variasi variabel amat terbatas. Penerapan koefisien determinasi menyimpang pada jumlah variabel independen yang dimasukkan kepada model. Selalu ditambahkan satu variabel independen, maka (R^2) harus meningkat, tidak perlu apakah variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Digunakan mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengarah pada nilai Adjusted (R^2). Nilai Adjusted (R^2) bisa saja naik ataupun turun jika satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model.⁶⁰

⁶⁰ Ibid, h. 250

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah KC. Medan

Bersumber pada akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 serta kemudian mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara sah beroperasi PT. Bank BRI Syariah merubah aktivitas usaha yang semula beroperasi secara konvensional, dan berubah menjadi aktivitas perbankan menurut konsep syariah Islam.

Kemunculan PT. Bank BRI Syariah di tengah industri perbankan nasional dikokohkan oleh arti pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan serta tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang terampil melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Perpaduan warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru serta putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. PT. Bank BRI Syariah kian mengkokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilaksanakan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk serta Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.⁶¹

⁶¹ Bank Rakyat Indonesia Syariah, Profil Perusahaan dari <http://www.brisyariah.co.id> diakses 13 Februari 2021

2. Visi dan Misi PT Bank BRI Syariah

a. Visi

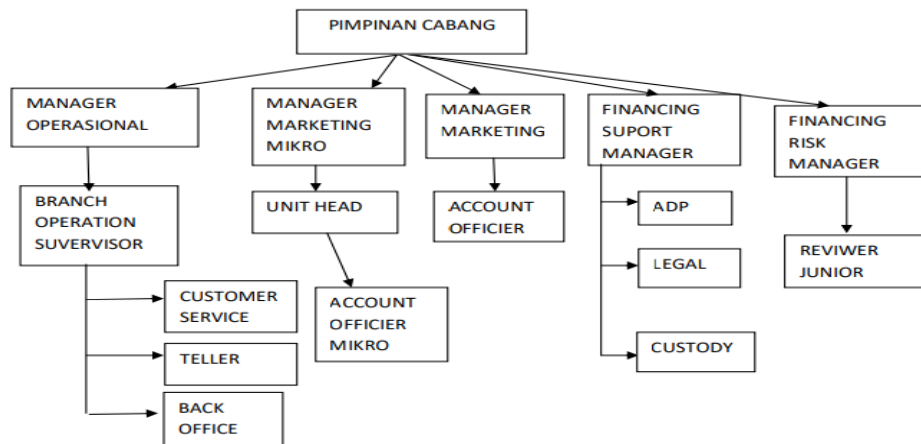
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Medan

Semua organisasi memiliki tujuan yang sudah diprogramkan serta dikukuhkan. Langkah penting ketika mencapai tujuan tersebut ialah melalui cara perencanaan serta perumusan struktur organisasi yang selaras dengan kondisi serta kebutuhan organisasi. Supaya tujuan yang telah dikukuhkan bisa tercapai, dan orang yang bekerja dalam suatu organisasi mampu memahami serta mengerti atas tugas, tanggungjawab dan wewenangnya. Untuk menjelaskan dengan sistematis hubungan kerja antara segala unsur harus terdapat struktur organisasi yang nyata. Terdapat struktur organisasi pada Bank BRI Syariah KC Medan meliputi:



Gambar 4.2
Struktur Organisasi

4. Produk Bank BRI Syariah

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB adalah tabungan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan/individu memakai akad wadiah ataupun prinsip titipan, diberikan untuk anda yang berkeinginan mendapatkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan Faedah BRI Syariah iB memberikan ketenangan dan kenyamanan yang utuh nilai kebaikan juga lebih berkah sebab pengelolaan dana sesuai syariah.

2) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB merupakan tabungan berjangka dari BRISyariah melalui prinsip bagi hasil yang dibuat untuk perwujudan impian anda dengan sesuai rencana. Tabungan Impian BRISyariah iB memberi ketenangan serta kenyamanan yang utuh nilai kebaikan juga lebih berkah sebab pengelolaan dana sesuai syariah dan juga dilindungi asuransi.

3) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB

Tabungan SimPel merupakan produk tabungan BRI Syariah iB yang diperuntukkan kepada para siswa untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

4) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan perwujudan langkah yang baik untuk menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji BRI Syariah iB bisa memberikan ketenangan, kenyamanan juga pula lebih berkah saat penyempurnaan ibadah sebab pengelolaan dana sesuai syariah.

5) Giro BRI Syariah iB

Giro BRISyariah iB ialah simpanan diperuntukkan mendapatkan kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana menurut prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) dimana penarikannya bisa dikerjakan kapanpun melalui cek/bilyetgiro.

6) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB ialah produk investasi yang memiliki jangka waktu pada pemberi dana melalui mata uang tertentu. Dana diolah dengan konsep syariah hingga shahibbul maal tidak akan khawatir guna pengelolaan dana.

b. Produk Pembiayaan

1) KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB

KPR BRI Syariah iB ialah produk pembiayaan yang di berikan untuk masyarakat secara luas yang memiliki impian guna mempunyai rumah sendiri. Produk ini diberikan melalui cara akad murabahah serta wakalah.

2) KPR Sejahtera BRI Syariah iB

BRI Syariah memberikan produk dengan nama KPR Sejahtera BRI Syariah iB dimana dukungan dari kementrian Pekerjaan Umum serta Perumahan Rakyat menggunakan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

3) KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB

Kredit Kendaraan Bermotor BRI Syariah iB disediakan guna pemenuhan keinginan masyarakat Indonesia guna mempunyai kendaraan idaman untuk kebaikan keluarga Indonesia, pembiayaan ini memakai akad murabahah ataupun akad jual beli.

4) KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB

KMG BRI Syariah iB dirancang untuk memenuhi kebutuhan pegawai terkhusus pegawai perusahaan yang sudah turut andil berpartisipasi pada program Kesejahteraan Karyawan (EmBP) di BRI Syariah. EmBP merupakan program

kerjasama antara suatu perusahaan yang dituangkan pada MoU berbentuk pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada pegawai.

5) PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan emas adalah sebuah produk pembiayaan diperuntukan bagi masyarakat pada kepemilikan emas.

6) Qardh Beragun Emas BRI Syariah iB

Yaitu pembiayaan pada agunan berbentuk emas, kemudian emas yang diagunkan disimpan serta dipelihara oleh BRI Syariah selama tenor waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan serta pemeliharaan dari emas.

7) Pembiayaan Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan melalui koperasi karyawan atau koperasi pegawai RI dengan mekanisme *executing*, yang ditujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau pegawai negeri sipil (PNS) suatu instansi yang memiliki pendapatan tetap bulanan berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

8) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Usaha

Melalui skema pembiayaan *murabahah* ialah jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan serta keuntungan (*margin*) yang telah disepakati antara pihak bank juga nasabah dengan tenor waktu maksimal 5 tahun, cicilan tetap.

9) Pembiayaan Komersil (SME)

Pembiayaan yang diberikan kepada sektor rill dengan flapond pembiayaan diatas Rp500.000.000 sampai dengan 5 milyar.

c. Produk Layanan Jasa

1) Kartu ATM serta kartu Debit BRI Syariah.

2) CMS (Cash Management System)

3) University/School Payment System (SPP)

4) E- Paytoll.

5) Jaringan ATM BRI Syariah, ATM BRI, ATM Bersama, serta ATM Prima.

6) *Electronic Data Capture* (EDC) mini ATM.

7) SMS Banking serta Internet Banking.

8) Mobile BRIS dan CallBRIS 1500-789.

B. Analisa Deskriptif Data Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mendistribusikan kuesioner kepada mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU stambuk 2017 sampai sambuk 2020 yang menunaikan pembayaran UKT pada Bank BRI Syariah KC. Medan, mahasiswa Perbankan Syariah yang mengikuti responden sejumlah 92 responden. Semua responden memiliki karakteristik yang beragam perihal itu harus diberikan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Terdapat karakteristik yang digunakan pada penelitian ini ialah Jenis Kelamin, Usia, dan Stambuk Angkatan. Bersamaan ini pengelompokan responden menurut kuesioner yang sudah disebar kepada mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU tahun stambuk 2017 sampai stambuk 2020.

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	29	31.5	31.5	31.5
Valid Perempuan	63	68.5	68.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Berdasarkan hasil daripada tabel 4.1 di atas, bisa dilihat bahwa jenis kelamin mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU angkatan 2017 hingga angkatan 2020 yang diambil dari responden ialah berjumlah 63 orang mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan dengan banyak presentase 68.5%, sedangkan selebihnya ialah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 29 orang mahasiswa dengan banyak presentase 31.5%. Perihal ini memperlihatkan jika banyaknya responden dalam penelitian ini, bermayoritas jenis kelamin perempuan.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-19	18	19.6	19.6	19.6
20-21	54	58.7	58.7	78.3
Valid 22-23	19	20.7	20.7	98.9
24-25	1	1.1	1.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Berdasarkan hasil daripada tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan usia 18-19 tahun sebanyak 18 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 19.6%, berdasarkan usia 20-21 tahun sebanyak 54 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 58.7%, berdasarkan usia 22-23 tahun sebanyak 19 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 20.7%, kemudian selebihnya usia 24-25 tahun sebanyak 1 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 1.1%. Demikian hal ini mahasiswa yang memiliki berusia 20-21 tahun mendominasi pada penelitian ini.

3. Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan

Stambuk_Angkatan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2017	30	32.6	32.6	32.6
2018	28	30.4	30.4	63.0
Valid 2019	17	18.5	18.5	81.5
2020	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Berdasarkan hasil daripada tabel 4.3 di atas menunjukkan jika jumlah responden mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU menurut stambuk angkatan

2017 sebanyak 30 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 32.6%, stambuk angkatan 2018 sebanyak 28 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 30.4%, stambuk angkatan 2019 sebanyak 17 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 18.5%, sedangkan selebihnya stambuk angkatan 2020 sebanyak 17 orang mahasiswa dengan besar banyak presentase 18.5%. Dengan demikian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU stambuk angkatan 2017 mendominasi dalam penelitian ini.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan agar melihat valid ataupun tidak sebuah kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner bisa dinyatakan valid bila nilai r hitung $>$ r tabel. Pada penelitian ini data yang dikerjakan sejumlah 92 kuesioner, melalui tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), dan nilai r tabel pada 92 ialah 0.205. pengujian dilakukan dengan *software* SPSS *Statistic* 25. Bersamaan ini hasil uji validitas.

Tabel 4.4
Uji Validitas Pernyataan *Tangible* (Bukti Fisik) X1

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Bank BRI Syariah KC. Medan menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.	0.723	0.205	Valid
2	Kebersihan yang selalu terjaga pada Bank BRI Syariah KC. Medan	0.784	0.205	Valid
3	Bank BRI Syariah KC. Medan mempunyai peralatan yang canggih dan modern.	0.790	0.205	Valid
4	Lokasi Bank BRI Syariah KC. Medan yang strategis.	0.801	0.205	Valid

5	Pegawai Bank BRI Syariah KC. Medan berpenampilan rapi, dan memakai seragam.	0.712	0.205	Valid
---	---	-------	-------	-------

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.5
Uji Validitas Pernyataan Reliability (Kehandalan) X2

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.	0.791	0.205	Valid
2	Tidak ditemukan adanya kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan.	0.769	0.205	Valid
3	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan langsung mengganti dan memperbaiki jika ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi.	0.783	0.205	Valid
4	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mempunyai rasa percaya diri yang baik.	0.789	0.205	Valid
5	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.	0.758	0.205	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.6
Uji Validitas Pernyataan Responsiveness (Ketanggapan) X3

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan merespon setiap mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang ingin mendapatkan pelayanan.	0.766	0.205	Valid

2	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melakukan pelayanan dengan cepat.	0.872	0.205	Valid
3	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan pengarahannya saat bertransaksi.	0.827	0.205	Valid
4	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah	0.803	0.205	Valid
5	Semua keluhan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU direspon oleh petugas Bank BRI Syariah KC. Medan.	0.764	0.205	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.7
Uji Validitas Pernyataan Assurance (Jaminan dan Kepastian) X4

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Petugas Bank BRI Syariah KC Medan menjamin kerahasiaan transaksi para mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.821	0.205	Valid
2	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.805	0.205	Valid
3	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu meyakinkan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU untuk melakukan penyimpanan.	0.862	0.205	Valid
4	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu membina hubungan baik dengan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.816	0.205	Valid
5	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	0.780	0.205	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.8
Uji Validitas Pernyataan *Emphaty* (Kepedulian) X5

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mendahulukan kepentingan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU	0.639	0.205	Valid
2	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.	0.758	0.205	Valid
3	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dengan tidak deskriminatif atau tidak membedakan mahasiswa Perbankan Syariah UINSU.	0.794	0.205	Valid
4	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dan menghargai setiap mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.845	0.205	Valid
5	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.791	0.205	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.9
Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)

No.	Pernyataan	<i>corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
1	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank BRI Syariah KC. Medan.	0.773	0.205	Valid

2	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KC. Medan.	0.837	0.205	Valid
3	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas dalam kemampuan pelayanan pegawai Bank BRI Syariah KC. Medan	0.864	0.205	Valid
4	Tidak ada complain yang di berikan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU terhadap Bank BRI Syariah KC. Medan.	0.805	0.205	Valid
5	Kinerja Bank BRI Syariah KC. Medan sesuai harapan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.	0.822	0.205	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut dari hasil tabel uji validitas di atas menunjukkan jika *corrected item-total correlation* atau nilai r hitung $>$ r tabel. Dimana r tabel dengan nilai sebesar 0.205. Maka demikian, semua butiran pernyataan bisa digunakan untuk instrument penelitian kedepannya.

2. Uji Reliabilitas

Penguji Reliabilitas ialah pengkajian guna memperlihatkan seberapa jauh sebuah alat ukur bisa diandalkan. Pada penelitian ini uji reliabilitas digunakan agar dapat melihat apakah kuesioner yang diberikan kepada responden menyatakan syarat *reliable*. Sebuah kuesioner bisa dinyatakan *reliable* dengan syarat ketika *Cronbach alpha* lebih besar dari 0.6 atau 60%. Uji reliabilitas ini melalui memakai *software SPSS Statistic 25*.

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variable *Tangible* (Bukti Fisik) X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Variable *Reliability* (Kehandalan) X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas Variable *Responsiveness* (Ketanggapan) X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variable *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Variable *Empathy* (Kepedulian) X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Keseluruhan

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0.817	<i>Reliable</i>
Kehandalan (X2)	0.835	<i>Reliable</i>
Ketaggapan (X3)	0.866	<i>Reliable</i>
Jaminan dan Kepastian (X4)	0.875	<i>Reliable</i>
Kepedulian (X5)	0.805	<i>Reliable</i>
Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)	0.872	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Berdasarkan dari padatablel 4.16 di atas menunjukkan jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0.6, sehingga dari itu bisa diartikan jika kuesioner yang disebarakan kepada responden menyatakan syarat *reliable*. Dan bisa digunakan sebagai instrument penelitian berikutnya.

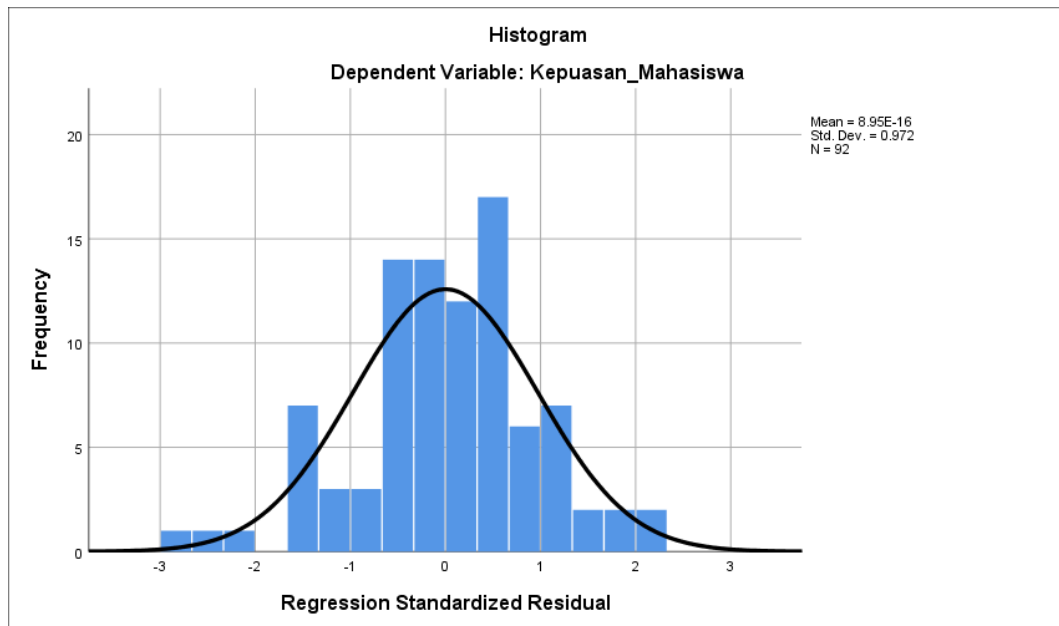
D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan guna mengetahui apakah suatu data menyebar secara normal ataupun tidak. Pengujian normalitas ini bertujuan melihat apakah model regresi variabel pangganggu ataupun residual memiliki penyebaran normal. Melalui teknik grafik kita bisa mengetahui data yang dilakukan memberikan penyebaran normal ataupun tidak melalui cara melihat grafik *histogram* dan *normal probability plot*.

a. Grafik Histogram

Dibawah ini ialah data yang menyebar secara normal pada gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

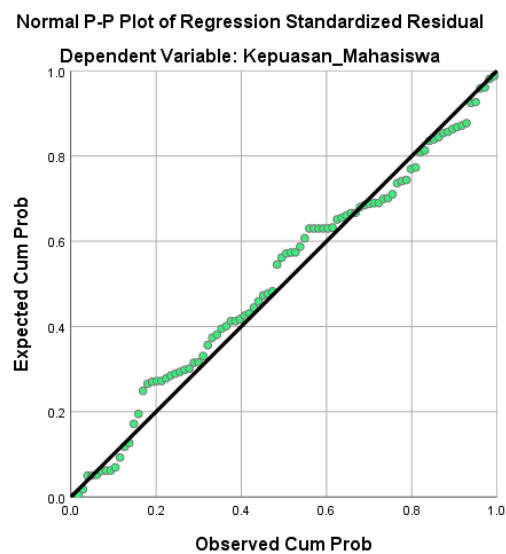
Gambar 4.3

Grafik Hasil Uji Normalitas Histogram

Menurut hasil dari gambar 4.3 di atas, menunjukkan jika grafik histogram tersebut memiliki bentuk lonceng ke atas, dan tidak miring ke samping kiri ataupun miring ke samping kanan yang berarti data tersebut menyebar secara normal.

b. Grafik Normal Probability Plot

Di bawah ini ialah data yang mnyebar secara normal pada gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Gambar 4.4

Grafik Hasil Normal P-Plot

Menurut hasil dari gambar 4.4 di atas, menunjukkan jika grafik normal P-Plots berdistribusi disekeliling garis diagonal serta menyertai arah garis diagonal, adapun grafik di atas dapat diartikan jika model regresi menyatakan asumsi normalitas sehingga variabel tersebut menyebar normal.

2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Pengujian *sample Kolmogrov-Smirnov* juga sebagai uji normalitas, dimana uji ini melihat adakah data variable dependen dan bebas menyebar normal atau tidak, berikut data hasil uji *kolmogrov-smirnov*. Jika nilai *asymptotic significant* (2-tailed) lebih daripada 0.05 dan dapat dinyatakan bahwa data variabel sudah menyebar secara normal. Perhitungan menggunakan *Softwere SPSS Statistic 25*.

Tabel 4.17
Hasil Uji Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36609027
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.051
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.092 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut hasil dari tabel 4.17 pengujian normalitas keseluruhan variabel memakai perhitungan *kolmogrov-smirnov* di atas menunjukkan bernilai *asymptotic significant* (2-tailed) nilai 0.092 yang berarti lebih besar dari 0.05, bisa ditarik disimpulkan jika data variabel menyebar secara normal.

3. Uji Multikolineritas

Pengujian *multikolineritas* ini dilakukan guna mengkaji adakah pada model regresi dijumpai adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang bagus sebaiknya tidak adanya hubungan antara variabel independen. Untuk mengkaji *multikolineritas* dilakukan nilai *tolerance* > 0,1 atau VIF < 10, dan tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.275	1.524		1.493	0.139		
	Tangible	0.114	0.087	0.116	1.318	0.191	0.501	1.994
	Reability	0.096	0.107	0.101	0.904	0.369	0.312	3.205
	Responsiveness	0.058	0.122	0.058	0.474	0.637	0.256	3.910
	Assurance	0.393	0.099	0.410	3.983	0.000	0.365	2.739
	Emphaty	0.229	0.104	0.238	2.213	0.030	0.335	2.987

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut hasil daripada tabel 4.18, menunjukkan jika nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka demikian bisa diartikan jika persamaan model regresi tidak mengandung masalah *multikolineritas* yang mana tidak adanya korelasi diantara semua variabel independen sehingga dapat digunakan untuk analisis penelitian lanjutnya.

4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *heteroskedastisitas* memiliki tujuan agar melihat apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan varian atas residu satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Uji *heteroskedastisitas* digunakan melalui cara teknik uji glejser, uji glejser ialah meregresikan anatara variabel independen dengan variabel *residual absolute*, dimana jika nilai sig > 0,05 dan dapat diartikan bahwa variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastistas.

Tabel 4.19
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.155	0.934		1.237	0.220
	Tangible	-0.028	0.053	-0.080	-0.534	0.595
	Reability	-0.049	0.065	-0.143	-0.748	0.457
	Responsiveness	0.067	0.075	0.189	0.899	0.371
	Assurance	0.046	0.060	0.135	0.763	0.448
	Emphaty	-0.043	0.063	-0.124	-0.672	0.503
a. Dependent Variable: Abs_res						

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut dari pada tabel 4.19 di atas variabel independen *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5), menghasilkan bernilai signifikasi pada tabel koefisien yang diregresikan dengan *absolute residual* lebih besar dari 0.05 sehingga bisa ditarik kesimpulan tidak terdapat gejala *heterokedastisitas*.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besarpengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel terikat (dependen). Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 25. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.275	1.524		1.493	0.139
	Tangible	0.114	0.087	0.116	1.318	0.191
	Reability	0.096	0.107	0.101	0.904	0.369
	Responsiveness	0.058	0.122	0.058	0.474	0.637
	Assurance	0.393	0.099	0.410	3.983	0.000
	Emphaty	0.229	0.104	0.238	2.213	0.030
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut hasil analisis data dengan mengerjakan melalui SPSS *Statistic 25*, dan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y' = 2.275 + 0.114X_1 + 0.096X_2 + 0.058X_3 + 0.393X_4 + 0.229X_5 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dari persamaan tersebut dapat disimpulkan jika:

- a. Nilai *constant* adalah 2.275%, jika variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, dan kepedulian tidak ada penambahan antara variabel ataupun biasa saja maka kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU akan sebesar 2.275%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *tangible* (bukti fisik) X1 sebesar 0.114% jika *tangible* (bukti fisik) X1 bertambah 0.114%, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.114% dengan beranggap variabel lainnya tidak mengalami perubahan ataupun konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *reability* (kehandalan) X2 sebesar 0.096% jika *reability* (kehandalan) X2 bertambah 0.096% maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.096% dengan beranggap variabel lainnya tidak mengalami perubahan ataupun konstan.

- d. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (ketanggapan) X3 sebesar 0.058% jika *responsiveness* (ketanggapan) X3 bertambah 0.058% maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.058% dengan beranggap variabel lainnya tidak mengalami perubahan ataupun konstan.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) X4 sebesar 0.393% jika *assurance* (jaminan dan kepastian) X4 bertambah 0.393%, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.393% dengan beranggap variabel lainnya tidak mengalami perubahan ataupun konstan.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* (kepedulian) X5 sebesar 0.229% jika *emphaty* (kepedulian) X5 bertambah 0.229% maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.229% dengan beranggap variabel lain tidak mengalami perubahan ataupun konstan.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Pengujian t dilakukan agar mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara mandiri ataupun sendiri. Pengujian digunakan secara mandiri ataupun parsial. Dan tingkat kepercayaan signifikansi 0.05, terdapat syarat pengujian t meliputi:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, dan dikatakan variabel bebas secara mandiri mempengaruhi variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ serta tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, dan dikatakan variabel bebas secara mandiri tidak mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 4.20
Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.275	1.524		1.493	0.139
	Tangible	0.114	0.087	0.116	1.318	0.191
	Reability	0.096	0.107	0.101	0.904	0.369
	Responsiveness	0.058	0.122	0.058	0.474	0.637
	Assurance	0.393	0.099	0.410	3.983	0.000
	Emphaty	0.229	0.104	0.238	2.213	0.030
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Agar mengetahui nilai t tabel diperlukan rumus meliputi:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1) = t (0.025; 86) = 1.98793$$

Keterangan:

$$\alpha = 0.05 (5\%)$$

n = banyaknya sampel responden

k = banyaknya variabel independen

Dari hasil uji hipotesis secara mandiri melalui uji t didapat t hitung menurut nilai koefisien yang ditunjukkan pada tabel di atas meliputi:

1. Variabel *Tangible* (bukti fisik) X1 dari t hitung sejumlah 1.318 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *tangible* sejumlah 0.191 > alfa 0.05, dan dapat ditarik kesimpulan secara empiris H₁ ditolak dan H₀ diterima, maka dengan ini dapat dikatakan jika variabel *tangible* (bukti fisik) tidak terpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
2. Variabel *Reability* (kehandalan) X2 dengan t hitung sejumlah 0.904 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *reability* sejumlah 0.369 > alfa 0.05, dan dapat ditarik kesimpulan secara empiris H₂ ditolak dan H₀ diterima, maka dengan ini dapat dikatakan jika variabel *reability* (kehandalan)

tidak terpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

3. Variabel *Responsiveness* (ketanggapan) X3 dengan t hitung sejumlah 0.474 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *responsiveness* sejumlah $0.637 > \alpha 0.05$, dan dapat ditarik kesimpulan secara empiris H_3 ditolak dan H_0 diterima, maka dengan ini dapat dikatakan jika variabel *responsiveness* (ketanggapan) tidak terpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
4. Variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) X4 dengan t hitung sejumlah 3.983 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *assurance* sejumlah $0.00 < \alpha 0.05$, dan dapat ditarik kesimpulan secara empiris H_4 diterima dan H_0 ditolak, maka dengan ini dapat dikatakan jika variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) terpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
5. Variabel *Emphaty* (kepedulian) X5 dengan t hitung sejumlah 2.213 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *emphaty* sejumlah $0.03 < \alpha 0.05$, dan dapat ditarik kesimpulan secara empiris H_5 diterima dan H_0 ditolak, maka dengan ini dapat dikatakan jika variabel *emphaty* (kepedulian) terpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

2. Uji F

Pengujian F digunakan bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel bebas secara bersamaan dapat mempengaruhi variabel terikat. Pengaruh daripada variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari uji F, terdapat syarat dari uji F ialah meliputi:

- a. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0.05)$, maka H_0 ditolak serta H_a diterima, hal ini mengatakan jika semua variabel bebas secara keseluruhan dan signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b. Apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima serta H_a ditolak, hal ini mengatakan jika semua variabel bebas secara keseluruhan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 4.21
Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.176	5	68.235	34.555	.000 ^b
	Residual	169.824	86	1.975		
	Total	511.000	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness						

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Dalam tabel diatas menunjukkan jika nilai $F = 34,555$ dari tingkat probability ($0,000 < 0,05$). Setelah memperoleh nilai F hitung, maka bisa di bandingkan dengan F tabel.

Agar mengetahui F tabel dilakukan rumus meliputi:

$$F \text{ tabel} = F(k; n-k) = F(5; 87) = 2.32$$

Keterangan:

k = sebnayak variabel independen

n = sebanyak sampel (responden)

Menurut hasil di atas dilihat nilai siginifikansi untuk pengaruh variabel *Tangible* (bukti fisik), variabel *Reability* (kehandalan), variabel *Responsiveness* (ketanggapan), variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan variabel *Emphaty* (kepedulian) secara menyeluruh ataupun simultan terhadap Y ialah bernilai $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $34,555 > F$ table 2,32 sehingga dapat ditarik kesimpulan variabel *Tangible* (bukti fisik), variabel *Reability* (kehandalan), variabel *Responsiveness* (ketanggapan), variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan variabel *Emphaty* (kepedulian) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y ataupun H_0 ditolak dan H_6 diterima.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa keratan hubungan anatar variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan maksud menghitung koefisien determinasi ialah untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap

variabel terikat. Pada penelitian ini memakai SPSS *Statistic 25*. Berikut hasil analisis data didapat meliputi:

Tabel 4.21
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	0.668	0.648	1.405
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness				

Sumber: Data Primer yang Diolah 2021

Menurut dari pada tabel 4.21, didapatkan hasil jika nilai *Adjusted R Square* sejumlah 0.648 hal ini berarti variabel *Tangible* (bukti fisik), variabel *Reability* (kehandalan), variabel *Responsiveness* (ketanggapan), variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan variabel *Emphaty* (kepedulian) mampu menggambarkan jelas kepuasan nasabah sejumlah 64,8%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel bebas. Selebihnya sisa sejumlah 35,2% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian seperti satu diantaranya variabel *Compliance* (Kepatuhan).

F. Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan meliputi Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), dan Kepedulian (X5) terhadap Kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang memakai jasa Bank BRI Syariah KC. Medan sebagai salah satu lembaga pada pengadaan produk pembayaran UKT. Pada penelitian ini telah didapat hasil kuesioner terbuka yang menunjukkan bahwa adanya terjadi jaringan yang *offline* ketika mahasiswa melakukan pembayaran UKT. Serta ditemukan mahasiswa yang merasa nyaman dalam menunggu antrian ketika pembayaran UKT melalui Bank BRI Syariah KC. Medan. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan SPSS *Statistic 25*.

1. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Menurut uji hipotesis yang didapat dari hasil uji t menunjukkan jika variabel *tangible* (bukti fisik) X1 mempunyai hasil tidak terpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan. Dari *statistic* pengujian t untuk variabel *tangible* (bukti fisik) dengan t hitung sejumlah 1.318 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *tangible* sejumlah $0.191 > \alpha 0.05$, dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU sebagai nasabah terhadap variabel *tangible* (bukti fisik) yang diberikan Bank BRI Syariah KC Medan menunjukkan tidak terpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Sebab ini dikarenakan adanya terjadi *offline* ketika pembayaran UKT, yang mana peralatan yang digunakan masih mengalami kendala sehingga terjadinya *offline*. Dan lokasi serta unit Bank BRI Syariah di Medan juga menjadi penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dikerjakan oleh Dinda Ihsan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak)”.⁶² dalam penelitian ini jika *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU hal ini karena mahasiswa wajib membayar UKT di Bank BRI Syariah dan UIN Sumatera Utara bekerja sama dengan Bank BRI Syariah.

2. Pengaruh *Reability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Menurut uji hipotesis yang didapat dari hasil uji t menunjukkan jika variabel *reability* (kehandalan) X2 mempunyai hasil tidak terpengaruh dan tidak signifikan

⁶² Dinda Ihsan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, (Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2018).

terhadap variabel kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan. Dari *statistic* pengujian t untuk variabel *reability* (kehandalan) dengan t hitung sejumlah 0.904 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *reability* sejumlah $0.369 > \alpha 0.05$, dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak dan H_0 diterima.

Penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU sebagai nasabah terhadap variabel *reability* (kehandalan) yang diberikan pegawai Bank BRI Syariah KC Medan menunjukkan tidak terpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Sebab ditemukan adanya penyelesaian pekerjaan yang kurang cepat dikerjakan pegawai oleh karenanya terdapat antrian pada saat pembayaran UKT yang dinilai cukup memakan waktu. Maka dengan demikian variabel *reability* (kehandalan) pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Penelitian ini memiliki hasil sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Qurniawati, Lestari, dan Megawati berjudul “Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi”.⁶³ Penelitian ini mengatakan jika Kehandalan (Reliability) berpengaruh negatif dan tidak terpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

3. Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Menurut pengujian hipotesis yang didapat dari hasil uji t menunjukkan jika variabel *responsiveness* (ketanggapan) X3 mempunyai hasil tidak terpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan. Dari *statistic* pengujian t untuk variabel *responsiveness* (ketanggapan) dengan t hitung sejumlah 0.474 dan nilai t tabel

⁶³ Qurniawati et.al, Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi (Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang, 2017)

sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *responsiveness* sejumlah 0.637 > alfa 0.05, dapat ditarik kesimpulan H_3 ditolak dan H_0 diterima.

Penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU sebagai nasabah terhadap variabel *responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan pegawai Bank BRI Syariah KC. Medan membuktikan tidak terpengaruh terhadap kepuasan yang dirasa oleh mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Sebab ditemukan pegawai yang bertugas hanya satu pegawai saja dalam transaksi pembayaran UKT yang dilakukan. Dapat ditarik kesimpulan variabel *responsiveness* (ketanggapan) dalam penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Paisal dan Afrizawati berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Peumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen”.⁶⁴ Dalam penelitian ini membuktikan jika *responsiveness* (ketanggapan) terpengaruh negatif dan tidak terpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

4. Pengaruh Assurance (Jaminan dan Kepastian) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Menurut pengujian hipotesis yang didapat dari hasil uji t membuktikan bahwa variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) X4 mempunyai hasil berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan. Sebab *statistic* pengujian t untuk variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) dengan nilai t hitung sejumlah 3.983 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *assurance* sejumlah $0.00 < \text{alfa } 0.05$, dapat ditarik kesimpulan H_4 diterima dan H_0 diterima.

⁶⁴ Paisal dan Afrizawati, Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Peumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen, (Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, 2017).

Penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU sebagai nasabah terhadap variabel *assurance* (Jaminan dan Kepastian) yang diberikan Bank BRI Syariah KC. Medan membuktikan terpengaruh terhadap kepuasan yang dialami oleh mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Sebab dikarenakan jaminan terhadap kepastian biaya dalam pelayanan pembayaran UKT dinilai jelas dan tanpa administrasi tambahan lainnya. Dapat ditarik kesimpulan variabel *assurance* pada penelitian ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sari dan Handayani berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Faktor Pelayanan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Bengkulu”.⁶⁵ Penelitian ini menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan dan kepastian) terpengaruh positif dan terpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

5. Pengaruh *Emphaty* (Kepedulian) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Menurut pengujian hipotesis yang didapatkan dari hasil uji t membuktikan bahwa variabel *emphaty* (jaminan dan kepastian) X5 mempunyai hasil terpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan. Sebab *statistic* pengujian t untuk variabel *emphaty* (kepedulian) dengan nilai t hitung sejumlah 2.213 dan nilai t tabel sejumlah 1.987 dan nilai signifikansi pada variabel *assurance* sejumlah $0.03 < \alpha < 0.05$, dan dapat ditarik kesimpulan H_5 diterima dan H_0 ditolak.

Penilaian mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU sebagai nasabah terhadap variabel *emphaty* (kepedulian) yang diberikan Bank BRI Syariah KC. Medan membuktikan terpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Sebab ini dikarenakan pelayanan petugas yang ramah, sopan dan santun serta mengucapkan salam ketika ada nasabah yang ingin melakukan transaksi. Dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* pada

⁶⁵ Sari dan Handayani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Faktor Pelayanan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Bengkulu*”, dalam Jurnal Inovasi dan Bisnis 7, Politeknik Negeri Bengkulu, 2019.

penelitian ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sudarto Usuli berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Kepolisian Poso”.⁶⁶ Penelitian ini membuktikan bahwa *emphaty* (kepedulian) terpengaruh positif dan terpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

6. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Kepedulian) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC Medan

Penelitian ini memiliki hasil membuktikan jika ada pengaruh variabel *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Bank BRI Syariah KC. Medan. Sebab ini ditunjukkan dengan hasil *statistics* F hitung sejumlah 35.555 dengan signifikansi sejumlah 0.000 Sebab karena itu nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0,00 < 0.05$), dapat ditarik kesimpulan penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis keenam yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

Pengujian determinasi dari penelitian ini didapat nilai *Adjusted R Square* sejumlah 0.648 hal ini mengartikan variabel *Tangible* (bukti fisik), variabel *Reability* (kehandalan), variabel *Responsiveness* (ketanggapan), variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan variabel *Emphaty* (kepedulian) bisa membuktikan kepuasan nasabah sejumlah 64,8%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan

⁶⁶ Sudarto Usuli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Kepolisian Poso, (Program Studi Manajemen Universitas Sintuwu Maroso, 2015)

variabel bebas. Selebihnya sisanya 35,2% diterangkan oleh variabel lainnya diluar penelitian seperti salah satunya variabel *Compliance* (Kepatuhan).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Kepedulian) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU pada Baank BRI Syariah KC Medan dengan bermaksud untuk melihat variabel yang sangat dominan diantara variabel bebas, berdasarkan rumusan masalah serta analisis data yang sudah dikerjakan pada bab sebelumnya oleh sebab itu dapat ditarik kesimpulan meliputi:

1. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) (X1) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana variabel *tangible* bukanlah tidak penting hanya pula tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dialami mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
2. Variabel *Reability* (Kehandalan) (X2) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana variabel *reability* bukanlah tidak penting hanya pula tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dialami mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
3. Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana variabel *responsiveness* bukanlah tidak penting hanya pula tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dialami mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
4. Variabel *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) (X4) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana ini membuktikan jika semakin baik variabel *assurance* hal ini akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.

5. Variabel *Emphaty* (Kepedulian) (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana ini membuktikan jika semakin baik variabel *emphaty* hal ini akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.
6. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) (X1), variabel *Reability* (Kehandalan) (X2), variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) (X3), variabel *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) (X4) dan variabel *Emphaty* (Kepedulian) (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y).
7. Koefisien Determinasi R^2 pada penelitian ini, mempunyai nilai sejumlah 0.648, hal ini menunjukkan jika besarnya pengaruh variabel *Tangible* (Bukti Fisik) (X1), variabel *Reability* (Kehandalan) (X2), variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) (X3), variabel *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) (X4) dan variabel *Emphaty* (Kepedulian) (X5) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU adalah sejumlah 64,8% dan selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Saran-Saran

Dari penelitian yang dilakukan memiliki hasil dimana peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya. Sebab itu peneliti memberikan sejumlah saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang mendatang. Berikut saran meliputi:

1. Saran untuk Bank BRI Syariah KC Medan dan bankan lain.
 - a. Berharap Bank BRI Syariah KC Medan bisa dipertahankan serta ditingkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah lainnya ataupun mahasiswa lainnya. meskipun secara keseluruhan nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun juga terdapat masih ada sejumlah variabel yang membuktikan pengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa.

- b. Harapan untuk Bank BRI Syariah KC. Medan bisa meningkatkan sistem jaringan sehingga tidak terjadi kendala *offline* saat mahasiswa melakukan pembayaran UKT
2. Saran bagi peneliti selanjutnya
- a. Penelitian ini terlalu sempit disebabkan yang menjadi responden penelitian hanya seputar mahasiswa perbankan syariah UINSU saja, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti responden secara meluas ataupun menyeluruh yaitu mahasiswa umum dan masyarakat sekitar sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih beragam serta akurat tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KC Medan.
 - b. Penelitian ini memiliki variabel bebas terlalu umum ataupun sudah sering digunakan, maka perlu ditambah variabel ataupun indikator lain pada penelitian yang masa akan datang supaya bisa memperoleh hasil yang lebih meluas terkait masalah penelitian, contohnya ditambah variabel religiusitas, kepatuhan ataupun reputasi.
 - c. Perlunya terobosan baru terkait teknik pada analisa penelitian, seperti teknik analisa data penelitian SEM (Structural Equation Models) ataupun mengerjakan teknik analisa data penelitian lainya yang dimana jarang digunakan oleh banyak peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Aswawi, Nur dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Malang Press.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Arief, Mts. 2020. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Akmal, Azhari. 2018. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*. Medan: Febi UIN-SU Pres.
- Aliansyah, Teuku, et al. 2012. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" dalam *Jurnal Manajemen*. Universitas Syiah Kuala
- Aswawi, Nur dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. UIN Malang: UIN-Malang Press.
- Arif, Muhammad. 2015. *Pengantar Bisnis*, Tanjung Pura.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Harahap, Isnaini dkk. 2015. *Hadis Hadis Ekonomi*. Medan: Kencana.
- Harahap, Sunarji. 2018. *Studi Kelayakan Bisnis, Pendekatan Integratif*. Medan, Febi UIN-SU Pres.

- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hatta, Ahmad. 2009. *Tafsir Al-Qur'an Perkata dilengkapi dengan Asbabun Nuzul & Terjemah*. Jakarta: Magfirah Pustaka.
- <https://kbbi.web.id/>
- <https://sipandai.uinsu.ac.id/>
- <http://ht.brisyariah.co.id>
- Ichwan. Afiful. 2018. “*Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Ukt) Pada Bank Syari'ah Mandiri Dengan Bank Bri Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa Febi Dan Tarbiyah Uin Raden Intan Lampung Angkatan 2014)*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ihamy, Muhammad Lathif. 2018. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Medan: FEBI UINSU PRESS.
- Juliana Nasution, et.al. 2021. “Factor Analysis Of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible To Satisfication And Sharia Bank Customer Loyalty (Case Study Of Islamic Commercial Banks In North Sumatera Province, Indonesia), dalam International Journal Of Economics, Commerce and Management.
- Khan dan Fasih. 2014. “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector” dalam Jurnal Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*, ke-13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Sely. 2017. “*Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.

- Mubarokati, Maulani. 2017. “*Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Serqual*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan.
- Mujahid, Abdul Malik. 2006. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Darussalam.
- Manusamy, et.al. 2010. “Service Quality Delivery and Its Impact On Customer Satisfaction in the Banking sector in Malaysia” dalam jurnal International Journal of Inovation, Management and Technology.
- Nasution, M, Fawwaz. 2020. “*Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi Uinsu*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurhadi. “*Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. STAI Al-Azhar Pekanbaru Riau
- Octavia, Ria. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung*” dalam Jurnal Manajemen Pemasaran. STEI Al-Madani Bandar Lampung.
- Oktaviani, Sellin Fidia. 2021. “*Pengaruh Kulaitas Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet. 1. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, Duwi. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom.
- Rahmani, Nur Ahmadi bi. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UINSU PRESS.
- Rianto, M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrizal, Ahmad. 2018. “*Etika Bisnis Dalam Prespektif Islam*” dalam Jurnal Aktualita Vol 9 Edisi I.

- Sari, Tri Handayani. 2019. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Faktor Pelayanan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Bengkalis*”, dalam *Jurnal Inovasi dan Bisnis* 7. Politeknik Negeri Bengkalis.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Standar Operasional Prosedur S.O.P.2016. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. cet 6. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Agam. 2018. “*Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Suryana, Asep dan Ridwan. *Statistik Bisnis*,
- Syams, Annas. 2019. “*Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta*”. *Jurnal Ekonomi Universitas Darussalam Gontor*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*., Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. ed. 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ulfa, Syafira. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mandiri (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Medan Petisah*”. Skripsi Ekonomi Islam UINSU.

- Umar, Husein. 2005. *Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif, Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijyaningratri, Chatrin Surya. 2015. *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.

LAMPIRAN

Lampiran I Surat Edaran Pembayaran UKT



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

JL. WILLIEM ISKANDAR PASAR V MEDAN ESTATE 20731
TELP. (061) 6615683 – 6622925, FAX. (061) 6615683

Kepada:

1. Para Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana;
2. Seluruh Mahasiswa Jenjang D3, S1, S2 dan S3 di Lingkungan UIN Sumatera Utara Medan.

PENGUMUMAN

Nomor: B.622/Un.11.R/B.I.2.b/KS.02/02/2021

TENTANG

**JADWAL PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DAN SUMBANGAN
PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) MAHASISWA UIN SUMATERA UTARA MEDAN
PERIODE SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020-2021**

1. Jadwal pembayaran UKT dan SPP mahasiswa periode semester genap tahun akademik 2020-2021 adalah **tanggal 01 s.d 31 Maret 2021**;
2. Bank penerima pembayaran UKT/SPP adalah:
 - a. Bank BRI di seluruh Indonesia; atau
 - b. Bank BRI Syariah di seluruh Indonesia; atau
 - c. Bank BNI Syariah di seluruh Indonesia.
3. Mahasiswa yang tidak membayar UKT/SPP sampai berakhir jadwal pembayaran tersebut, maka haknya sebagai mahasiswa secara otomatis gugur, tidak bisa mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) di Portal Sistem Informasi Akademik (PortalSIA), tidak bisa mengikuti perkuliahan, serta tidak mendapatkan layanan administrasi akademik lainnya pada semester genap tahun akademik 2020-2021;
4. Mahasiswa yang tidak membayar UKT/SPP sampai berakhir jadwal pembayaran tersebut, maka yang bersangkutan harus mengurus Surat Keterangan Cuti Kuliah di Fakultas/Pascasarjana masing-masing, agar tidak muncul tagihan pembayaran UKT/SPP pada semester tersebut. Izin cuti kuliah diberikan maksimal 4 (empat) semester untuk mahasiswa jenjang S1, dan 2 (dua) semester untuk mahasiswa jenjang S2 dan S3;
5. Mahasiswa yang melaksanakan Sidang Skripsi/Tesis/Disertasi Terbuka pada jadwal pembayaran tersebut dan dinyatakan lulus maka yang bersangkutan tidak membayar UKT/SPP periode semester genap tahun akademik 2020-2021. Slip pembayaran UKT/SPP terakhir yang digunakan sebagai syarat pendaftaran Sidang Skripsi/Tesis/Disertasi Terbuka adalah slip pembayaran UKT/SPP periode semester ganjil tahun akademik 2020-2021.

Demikian pengumuman ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Medan, 08 Februari 2021

Prof. Dr. Syahfin Harahap, M.A.
Prof. Dr. Syahfin Harahap, M.A.
NIP. 19610816 196303 1 007

Lampiran II Kuesioner

Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan

Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU

(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)

Kuesioner Bagian I

Petunjuk Pengisian

- Pilihlah salah satu kotak jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan yang menurut anda paling sesuai.
- Pemberian bobot penilaian terhadap kuesioner penelitian ini ialah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

1. Alamat Email:
2. Tempat tinggal domisili/bertempat tinggal di Medan:
3. Jenis Kelamin
 - o Pria
 - o Wanita
4. Stambuk angkatan mahasiswa Perbankan Syariah
 - o 2017
 - o 2018
 - o 2019
 - o 2020
5. Usia
 - o 18-19
 - o 20-21
 - o 22-23
 - o 24-25

Kuesioner Bagian II

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Tangible (Bukti Fisik) X1					
1.	Bank BRI Syariah KC. Medan menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.					
2.	Kebersihan yang selalu terjaga pada Bank BRI Syariah KC. Medan					
3.	Bank BRI Syariah KC. Medan mempunyai peralatan yang canggih dan modern.					
4.	Lokasi Bank BRI Syariah KC. Medan yang strategis.					
5.	Pegawai Bank BRI Syariah KC. Medan berpenampilan rapi, dan memakai seragam.					

Kuesioner Bagian III

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Kehandalan) X2					
1.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.					
2.	Tidak ditemukan adanya kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan.					
3.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan langsung mengganti dan					

	memperbaiki jika ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi.					
4.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mempunyai rasa percaya diri yang baik.					
5.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.					

Kuesioner Bagian IV

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Responsiveness (Ketanggapan) X3					
1.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan merespon setiap mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang ingin mendapatkan pelayanan.					
2.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melakukan pelayanan dengan cepat.					
3.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan pengarahannya saat bertransaksi.					
4.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah					
5.	Semua keluhan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU direspon oleh petugas Bank BRI Syariah KC. Medan.					

Kuesioner Bagian V

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Assurance (Jaminan dan Kepastian) X4					
1.	Petugas Bank BRI Syariah KC Medan menjamin kerahasiaan transaksi para mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					
2.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					
3.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu meyakinkan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU untuk melakukan penyimpanan.					
4.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mampu membina hubungan baik dengan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					
5.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					

Kuesioner Bagian VI

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Empathy (Kepedulian) X5					
1.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan mendahulukan kepentingan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU					

2.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.					
3.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dengan tidak deskriminatif atau tidak membeda bedakan mahasiswa Perbankan Syariah UINSU.					
4.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan melayani dan menghargai setiap mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					
5.	Petugas Bank BRI Syariah KC. Medan memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					

Kuesioner Bagian VII

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y)					
1.	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank BRI Syariah KC. Medan.					
2.	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KC. Medan.					
3.	Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU puas dalam kemampuan					

	pelayanan pegawai Bank BRI Syariah KC. Medan					
4.	Tidak ada complain yang di berikan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU terhadap Bank BRI Syariah KC. Medan.					
5.	Kinerja Bank BRI Syariah KC. Medan seusai harapan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU.					

Kuesioner Terbuka

1. Harapan anda terhadap pelayanan pembayaran UKT mahasiswa kedepannya!

Jawab:

2. Masukan dari anda untuk peningkatan pelayanan pembayaran UKT mahasiswa!

Jawab:

Lampiran III Respon Responden

Tabel Hasil Deskriptif Responden Pernyataan Pervariabel Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU

No.	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	21	23	20	24	21	20
2	21	20	24	25	23	24
3	20	19	22	21	22	20
4	17	21	17	16	16	15
5	25	23	23	24	22	23
6	23	19	19	21	16	20
7	22	20	21	18	19	19
8	24	25	25	25	21	25
9	23	20	22	21	21	19
10	23	21	23	22	24	23
11	23	25	25	24	23	24
12	22	19	20	21	20	19
13	22	22	20	20	21	20
14	21	18	21	20	20	20

15	21	20	20	25	20	20
16	20	20	20	20	20	20
17	22	23	24	23	19	21
18	23	21	24	25	21	20
19	20	22	21	20	20	19
20	18	20	20	20	18	20
21	24	20	21	25	20	25
22	22	24	22	22	21	21
23	24	23	24	22	20	25
24	21	19	18	20	18	20
25	23	25	25	25	22	24
26	23	25	22	22	22	23
27	22	23	23	22	23	22
28	22	22	22	21	19	21
29	16	17	18	18	16	17
30	25	20	20	20	25	21
31	18	23	22	21	21	20
32	19	19	19	23	21	22
33	22	23	25	25	21	21
34	21	20	20	20	20	20
35	23	22	21	23	22	23
36	22	16	20	18	17	18
37	24	22	21	25	23	24
38	25	20	20	22	21	20
39	17	21	23	21	22	20
40	20	22	20	20	23	23
41	25	25	25	23	24	25
42	22	22	23	20	20	20
43	16	20	21	23	21	22
44	18	18	18	20	16	20
45	23	23	25	25	25	20
46	23	25	25	25	25	25
47	20	20	21	21	19	18
48	20	19	20	17	19	20
49	23	23	24	24	25	20
50	25	25	23	25	25	25
51	23	21	25	24	22	23
52	16	16	19	17	16	20
53	19	16	17	22	19	21
54	25	25	25	25	25	25
55	20	20	20	20	19	19
56	20	18	19	19	19	18
57	23	22	23	22	23	22
58	25	22	21	20	19	20
59	19	18	19	20	18	20

60	25	25	25	25	25	25
61	20	20	20	20	21	20
62	25	23	25	25	25	25
63	20	17	20	16	18	17
64	22	20	20	22	20	21
65	19	20	20	20	19	20
66	23	24	25	25	23	25
67	25	23	25	25	24	25
68	24	23	25	24	23	23
69	24	25	24	24	24	24
70	24	22	22	22	21	20
71	23	23	23	23	24	25
72	22	20	20	20	20	20
73	25	25	25	25	25	25
74	25	25	25	25	24	25
75	20	20	20	20	19	19
76	20	21	23	21	20	20
77	23	18	20	20	22	21
78	25	21	25	25	22	25
79	25	25	25	25	25	25
80	22	21	22	20	20	23
81	21	23	22	22	21	21
82	20	19	20	21	21	22
83	18	16	16	17	17	19
84	21	20	20	20	21	20
85	24	24	25	25	25	25
86	25	25	25	25	25	25
87	22	23	23	20	20	22
88	22	21	20	20	20	22
89	25	23	25	21	23	20
90	20	19	20	18	21	21
91	20	25	25	23	24	24
92	19	21	20	20	21	20

Lampiran III Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	31.5	31.5	31.5
Empuan	63	68.5	68.5	100.0
al	92	100.0	100.0	

2. Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	18	19.6	19.6	19.6
21	54	58.7	58.7	78.3
Valid 23	19	20.7	20.7	98.9
25	1	1.1	1.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

3. Stambuk Angkatan

Stambuk_Angkatan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	30	32.6	32.6	32.6
8	28	30.4	30.4	63.0
Valid 9	17	18.5	18.5	81.5
0	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Lampiran IV Tabel Hasil Uji Validitas

Correlations							
		X1p1	X1p2	X1p3	X1p4	X1p5	TotalX1
X1p1	Pearson Correlation	1	.512**	.543**	.380**	.342**	.723**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1p2	Pearson Correlation	.512**	1	.584**	.458**	.468**	.784**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92

X1p3	Pearson Correlation	.543**	.584**	1	.527**	.347**	.790**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.001	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1p4	Pearson Correlation	.380**	.458**	.527**	1	.608**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1p5	Pearson Correlation	.342**	.468**	.347**	.608**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.001	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalX1	Pearson Correlation	.723**	.784**	.790**	.801**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		X2p1	X2p2	X2p3	X2p4	X2p5	TotalX2
X2p1	Pearson Correlation	1	.599**	.437**	.493**	.520**	.791**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p2	Pearson Correlation	.599**	1	.574**	.427**	.323**	.769**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.002	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p3	Pearson Correlation	.437**	.574**	1	.539**	.513**	.783**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000

	N	92	92	92	92	92	92
X2p4	Pearson Correlation	.493**	.427**	.539**	1	.644**	.789**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p5	Pearson Correlation	.520**	.323**	.513**	.644**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalX2	Pearson Correlation	.791**	.769**	.783**	.789**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		X3p1	X3p2	X3p3	X3p4	X3p5	TotalX3
X3p1	Pearson Correlation	1	.729**	.459**	.459**	.427**	.766**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3p2	Pearson Correlation	.729**	1	.622**	.592**	.553**	.872**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3p3	Pearson Correlation	.459**	.622**	1	.673**	.590**	.827**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3p4	Pearson Correlation	.459**	.592**	.673**	1	.525**	.803**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3p5	Pearson Correlation	.427**	.553**	.590**	.525**	1	.764**

	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalX3	Pearson Correlation	.766**	.872**	.827**	.803**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		X4p1	X4p2	X4p3	X4p4	X4p5	TotalX4
X4p1	Pearson Correlation	1	.743**	.617**	.489**	.517**	.821**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X4p2	Pearson Correlation	.743**	1	.658**	.491**	.420**	.805**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X4p3	Pearson Correlation	.617**	.658**	1	.654**	.571**	.862**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X4p4	Pearson Correlation	.489**	.491**	.654**	1	.677**	.816**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X4p5	Pearson Correlation	.517**	.420**	.571**	.677**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalX4	Pearson Correlation	.821**	.805**	.862**	.816**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		X5p1	x5p2	X5p3	X5p4	X5p5	TotalX5
X5p1	Pearson Correlation	1	.339**	.242*	.332**	.314**	.639**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.020	0.001	0.002	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
x5p2	Pearson Correlation	.339**	1	.596**	.530**	.476**	.758**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X5p3	Pearson Correlation	.242*	.596**	1	.733**	.579**	.794**
	Sig. (2-tailed)	0.020	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X5p4	Pearson Correlation	.332**	.530**	.733**	1	.720**	.845**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
X5p5	Pearson Correlation	.314**	.476**	.579**	.720**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalX5	Pearson Correlation	.639**	.758**	.794**	.845**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations							
		Yp1	Yp2	Yp3	Yp4	Yp5	totally
Yp1	Pearson Correlation	1	.726**	.603**	.366**	.514**	.773**

	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp2	Pearson Correlation	.726**	1	.640**	.580**	.505**	.837**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp3	Pearson Correlation	.603**	.640**	1	.618**	.712**	.864**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp4	Pearson Correlation	.366**	.580**	.618**	1	.656**	.805**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp5	Pearson Correlation	.514**	.505**	.712**	.656**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	92	92	92	92	92	92
Totally	Pearson Correlation	.773**	.837**	.864**	.805**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran V Tabel Hasil Uji Rebialitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.817	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.835	5

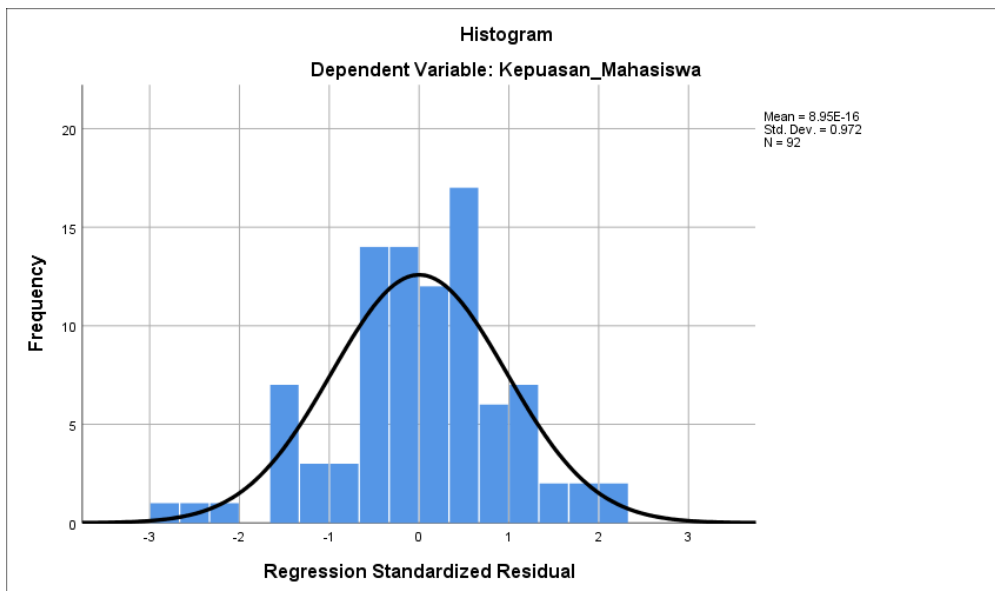
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.866	5

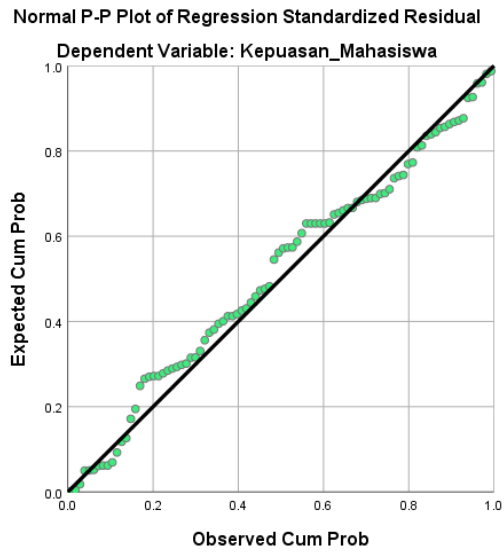
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.875	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.805	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.872	5

Lampiran VI Tabel Hasil Uji Asumsi Klasik
Hasil Uji Normalitas





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	1.36609027	
Most Extreme Differences	Absolute	0.086	
	Positive	0.051	
	Negative	-0.086	
Test Statistic			0.086
Asymp. Sig. (2-tailed)			.092 ^c
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Lampiran VI Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.275	1.524		1.493	0.139		
	Tangible	0.114	0.087	0.116	1.318	0.191	0.501	1.994

Reability	0.096	0.107	0.101	0.904	0.369	0.312	3.205
Responsiveness	0.058	0.122	0.058	0.474	0.637	0.256	3.910
Assurance	0.393	0.099	0.410	3.983	0.000	0.365	2.739
Empathy	0.229	0.104	0.238	2.213	0.030	0.335	2.987

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Lampiran VII Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.155	0.934		1.237	0.220
	Tangible	-0.028	0.053	-0.080	-0.534	0.595
	Reability	-0.049	0.065	-0.143	-0.748	0.457
	Responsiveness	0.067	0.075	0.189	0.899	0.371
	Assurance	0.046	0.060	0.135	0.763	0.448
	Empathy	-0.043	0.063	-0.124	-0.672	0.503

a. Dependent Variable: Abs_res

Lampiran VIII Hasil Uji Regresi Liner Berganda dan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.275	1.524		1.493	0.139
	Tangible	0.114	0.087	0.116	1.318	0.191
	Reability	0.096	0.107	0.101	0.904	0.369
	Responsiveness	0.058	0.122	0.058	0.474	0.637

	Assurance	0.393	0.099	0.410	3.983	0.000
	Empathy	0.229	0.104	0.238	2.213	0.030
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						

Lampiran IX Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.176	5	68.235	34.555	.000 ^b
	Residual	169.824	86	1.975		
	Total	511.000	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness						

Lampiran X Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	0.668	0.648	1.405
a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness				

Daftar Riwayat Hidup

I. Identitas Pribadi

1. Nama : M. Sanjaya Pulungan
2. Nim : 0503172155
3. Tempat/Tgl Lahir : Medan, 04 Oktober 1999
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Jl. Sultan Serdang Gg Trembesi
Desa Sena Dusun III Deli Serdang

II. Riwayat Pendidikan

1. Tamatan, SD Negeri 060794 Medan
2. Tamatan, SMP Negeri 4 Medan
3. Tamatan, SMA Cerdas Murni
4. *On Going*, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

III. Riwayat Organisasi

1. FORMADIKSI UINSU
2. KSEI IQEB UINSU
3. Kwartir Cabang Hizbul Wathan Tegal Sari II