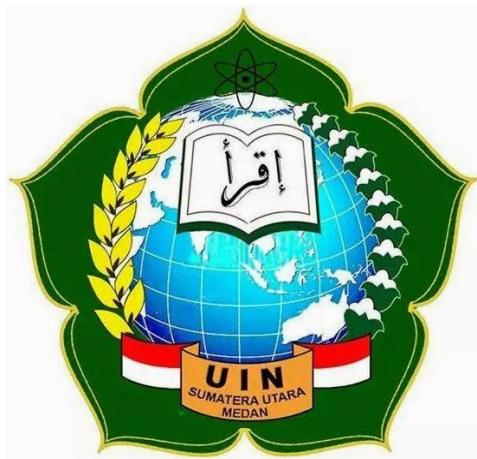


**ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)**

Oleh :

MHD FAWWAZ NASUTION
NIM 0503161067

Program Studi
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)**

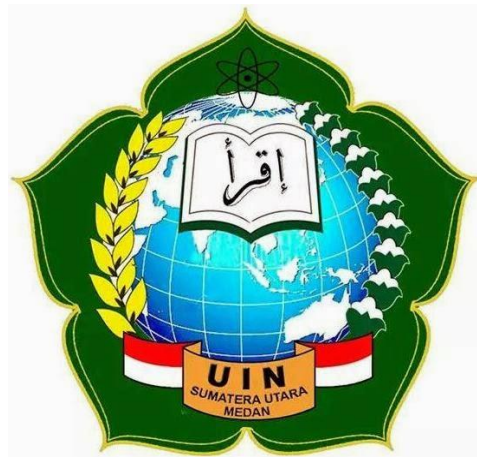
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Sumatera Utara Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi
Perbankan Syariah

Oleh :

MHD FAWWAZ NASUTION

NIM 0503161067

Program Studi
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mhd Fawwaz Nasution
NIM : 0503161067
Tempat/Tgl Lahir : Tangerang, 01 September 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Medan Batang Kuis Gg. Karya Bersama DSN
VIII, Desa Sei Rotan, Percut Sei Tuan, Deli
Serdang, Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 01 Juni 2020
Yang membuat pernyataan



Mhd Fawwaz Nasution
NIM. 0503161067

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

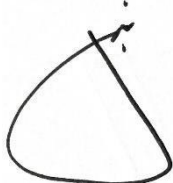
**ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA BIDIKMISI UINSU
(Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)**

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

Medan, 10 Juni 2020

Diketahui,

Pembimbing I



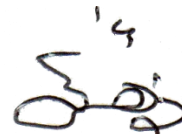
Dr. Nurlaila, SE, MA
NIP.19750521 2001122002

Pembimbing II



Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si
NIB. 11 000 000 93

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Zuhrial M Nawawi, MA
NIP. 197608182007101001

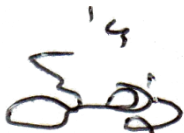
Skripsi berjudul “ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)” an. Mhd Fawwaz Nasution, NIM. 0503161067 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan pada tanggal 22 Juli 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 22 Juli 2020

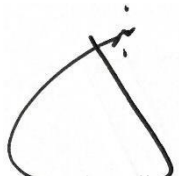
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah UINSU

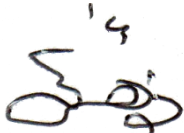
Ketua,



Zuhrinal M Nawawi, MA
NIP. 197608182007101001



Dr. Nurlaila, SE, MA
NIP.19750521 2001122002



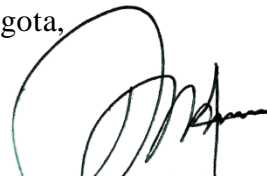
Zuhrinal M Nawawi, MA
NIP. 197608182007101001

Sekretaris,



Tuti Anggraini, MA
NIP. 197705312005012007

Anggota,



Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si
NIB. 11 000 000 93

Muhammad Lathief Nst Ilhamy, M.E.I
NIP. 198904262019031007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002

ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UIN-SU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)**” atas nama Mhd Fawwaz Nasution. Di bawah bimbingan Pembimbing I Ibu Dr. Nurlaila, SE, MA dan Pembimbing II Bapak Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan BTN Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UIN-SU pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *skala linkert* dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 90 responden mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UIN-SU Mulai angkatan tahun 2016 hingga 2019, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multi kolinearitas. Pada uji hipotesis Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*), tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UIN-SU. Kemudian pada uji hipotesis Daya tanggap (*Responsiveness*) dan Bukti fisik (*Tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UIN-SU.

Kata kunci: Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

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

Skripsi ini berjudul **“ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Saarljana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini, 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. Ayahanda Prof. Dr. H. Saidurrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Zuhrial M Nawawi, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Ibu Tuti Anggraini M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Sugianto, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan memeberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis.

5. Ibu Dr. Nurlaila, SE, MA selaku pembimbing skripsi I dan Bapak Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si selaku pembimbing skripsi II yang dengan kerendahanhati, kesabaran dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, ilmu, nasihat serta bimbingan yang sangat berarti selama penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orangtua saya tercinta, Ayahanda Ali Akbar Nasution dan Ibunda Masripah Nasution yang senantiasa selalu memberikan dorongan semangat nasehat serta doa kepada anaknya demi terselesaikanya skripsi ini.
7. Taman-teman Leader Of USSI: Ridho, Dwiky, Meldy, Dwi Rizki, yang telah memberikan motivasi dan penyemangat bagi saya.
8. Teman seperjuangan saya, Hamid, Nurul Mailiza, Rafiqah, Rais, Arif, Aziz, Rizal, Aulia, Andri, Febri, Bakia, Putri Rahayu dan semua teman teman PS-A 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih saya ucapakan karena selama ini sudah menjadi teman baik saya dibangku kuliah.
9. Senior Organisasi saya, bang Mubin, kak Masitoh, kak Sambas, bang Kobul, bang Agustian, kak Dewi Masitoh, kak Masitoh, kak Purnama, bang Amin dan seluruh senior organisasi lainnya terimakasih atas dukunganya.
10. Teman dekat saya, Alwi, Dicky, Fiah, Ridho Muhsinin, Winda, Untza, Rozi, Desrinda dan Ade Alvianita. Dan juga teman-teman/adik-adik organisasi FORMADIKSI, KSEI UIE, FoSSEI Sumbagut dan Lantam Squad terimakasih atas dorongan, motivasi dan semangatnya kepada saya.
11. Terakhir, teman-teman SMA 11, teman-teman KKN 67, teman-teman SD dan SMP, terimakasih atas semangat yang diberikan kepada saya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada saya (penulis) dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepanya.

Medan, 01 Juni 2020


Mhd Fawwaz Nasution
NIM. 0503161067

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Kepuasan Nasabah.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	16
B. Kajian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Teoritis.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
D. Data Penelitian.....	27

E. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Observasi	28
2. Kuesioner	28
3. Defenisi Operasional	29
4. Teknik Analisa Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
1. Sejarah Singkat Bank BTN KC. Syariah Medan	39
2. Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan	41
3. Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan	42
4. Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan	43
5. Ruang Lingkup Bidang Usaha	44
B. Analisa Deskriptif Data Penelitian	47
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
2. Profil Responden Berdasarkan Usia	48
3. Profil Responden Berdasarkan Fakultas	49
4. Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan	50
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
D. Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolinearitas	57
3. Uji Heterokedastistas	58
4. Analisis Regresi Linear Berganda	59
E. Uji Hipotesis	60
1. Koefisien Determinasi	60
2. Uji F	61
3. Uji t	62
F. Pembahasan	65

1. Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	65
2. Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	66
3. Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	66
4. Pengaruh Kepedulian terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	67
5. Pengaruh Bukti fisik mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	68
6. Pengaruh Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA..... 73

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 75

LAMPIRAN 76

LAMPIRAN A.....	77
LAMPIRAN B.....	81
LAMPIRAN C.....	84
LAMPIRAN D.....	86
LAMPIRAN E.....	92
LAMPIRAN F.....	95
LAMPIRAN G.....	96
LAMPIRAN H.....	104
LAMPIRAN I.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Penelitian Terdahulu	18
3.1 Jumlah Populasi Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019.....	26
3.2 Pengukuran Skala Likert	29
3.3 Defenisi Operasional	30
4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan	42
4.2 Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan.....	43
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	47
4.4 Usia Responden	48
4.5 Fakultas Responded	49
4.6 Stambuk Angkatan.....	50
4.7 Uji Validitas.....	51
4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>) X1	52
4.9 Uji Reliabilitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X2	53
4.10 Uji Uji Reliabilitas Jaminan (<i>Assurance</i>) X3	53
4.11 Uji Reliabilitas Kepedulian (<i>Emphaty</i>) X4.....	53
4.12 Uji Reliabilitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X5	53
4.13 Uji Reliabilitas Keseluruhan.....	54
4.14 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov.....	55
4.14 Uji Multikolinearitas	57
4.15 Uji Heterokedastistas.....	58
4.16 Uji Regresi Linear Berganda	59
4.17 Koefisien Determinasi.....	61
4.18 Uji F.....	61
4.19 Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Konseptual	23
4.1 Grafik Histogram	56
4.2 Grafik Normal P-Plots.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabel Hasil Deskriptif Responden pernyataan pervariabel
3. Karakteristik Responden
4. Tabel Data Hasil Uji Instrument Validitas dan Reliabilitas
5. Tes Hasil Uji Asumsi Klasik
6. Tes Hasil Uji Hipotesis
7. Tabel R, Tabel t dan Tabel F
8. Buku Tabungan BTN Syariah
9. Dokumentasi Observasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.¹ Dalam menentukan kepuasan nasabah setidaknya ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan atau jasa, Emosional, Harga dan Biaya²

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.³

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan

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

²Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 37.

³Thio, S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: h. 61 – 71.

hal-hal yang bersifat negatif tentang produk tersebut. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal atau tidak puas pada perusahaan.

Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.⁴

Kualitas pelayanan meliputi lima komponen, yaitu *pertama*, Jaminan (*Assurance*) kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. *kedua*, Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. *ketiga*, Bukti fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. *Keempat*, Kepedulian (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Sedangkan yang *kelima*, Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.⁵

Bank Syariah adalah perusahaan jasa yang bertumpu pada pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bagi perbankan merupakan tujuan utama agar nasabah tetap setia (loyal), sehingga secara *financial* menguntungkan bagi bank. Hal ini juga berlaku bagi mahasiswa Bidikimisi UINSU yang melakukan pencairan dana Bidikimisi melalui Bank BTN KC. Syariah Medan.

Bank BTN Syariah merupakan *strategic bussiness* (SBU) dari BTN Konvensional. Bank ini menjalankan usaha bisnisnya dengan prinsip syariah. Bank BTN Syariah mulai beroperasi menjalankan bisnisnya pada tanggal 14

⁴Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 8

⁵Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009, h. 288.

Februari 2005 yang ditandai dengan pembukaan kantor cabang syariah pertama di Jakarta.⁶ Semakin banyaknya persaingan dalam industri jasa perbankan memaksa PT. Bank BTN Syariah untuk mencari strategi yang paling tepat guna memenangkan persaingan. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri jasa perbankan adalah dengan cara menciptakan kepuasan pada nasabah. Oleh karena itu, PT. Bank BTN Syariah sangat memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh para nasabahnya.

Saat ini Bank BTN KC. Syariah Medan merupakan satu-satunya Bank Syariah yang bekerjasama dengan UINSU dalam hal melakukan penarikan dana Beasiswa Bidikmisi, Beasiswa Bidikmisi atau (Bantuan Biaya Pendidikan Misikin dan Berprestasi) merupakan bantuan biaya pendidikan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada seluruh mahasiswa Indonesia dan diperuntukkan kepada mahasiswa yang tidak mampu secara ekonomi namun memiliki potensi dan prestasi akademik dalam menempuh perguruan tinggi. Kerjasama antara Bank BTN KC. Syariah Medan dan UINSU sudah dimulai sejak tahun 2016, dimana seluruh mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU tahun angkatan 2016 hingga 2019 dapat melakukan penarikan dana Beasiswa Bidikmisi melalui 2 unit kantor cabang syariah di kota Medan, yaitu pada Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Haji Juanda) dan Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Setia Budi).

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC. Syariah Medan, (Jalan Haji Juanda) kepada mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU. Saat melakukan penarikan dana Beasiswa Bidikmisi, mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU dituntut harus datang langsung ke kantor Bank BTN KC. Syariah Medan dengan tujuan pengambilan dana Beasiswa Bidikmisi hanya bisa dilakukan dengan menggunakan Buku tabungan. Maka dari itu, sudah dipastikan bahwa

⁶<https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/>

mahasiswa Bidikmisi UINSU selalu merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Haji Juanda).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa mahasiswa Bidikmisi UINSU, terdapat beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Haji Juanda) kepada mahasiswa Bidikmisi UINSU. bertepatan pada tanggal 31 Mei 2019 dengan banyaknya jumlah mahasiswa Bidikmisi UINSU yang melakukan penarikan dana Beasiswa Bidikmisi sehingga membuat mahasiswa Bidikmisi UINSU tersebut harus antri dan menunggu antrian hingga berdiri diluar ruangan, kemudian mahasiswa Bidikmisi tersebut tidak diberikan fasilitas pelayanan yang nyaman dalam menunggu antrian tersebut, seperti kepanasan diluar, tidak cukupya kursi untuk duduk menunggu antrian, dan ditambah lagi dengan jumlahh teller yang hanya berjumlah satu karyawan membuat pelayanan pencairan Bidikmisi berlangsung lambat.

Selain itu, hal lain yang menjadi keluhan mahasiswa Bidikmisi UINSU ialah pada lokasi Bank BTN KC. Syariah Medan, mahasiswa Bidikmisi UINSU menilai bahwa lokasi Bank BTN KC. Syariah Medan cukup jauh dari tempat tinggal mahasiswa dan lingkungan kampus, kemudian Kantor dari Bank BTN Syariah Cabang Medan juga masih sangat sedikit, yang hanya memiliki dua unit kantor cabang di kota Medan, yang berada di (Jl. Haji Juanda) dan juga (Jl. Setia Budi), saat ini tidak ditemukan adanya Kantor cabang Bank BTN Syariah di sekitaran kampus UINSU. Ini membuktikan bahwa pihak BTN Syariah Medan harus memikirkan dan berniat untuk membuka kantor cabang di sekitaran kampus UINSU. sehingga masyarakat ataupun mahasiswa disekitar kampus UINSU dapat merasakan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Medan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti **Analisis Pelayanan BTN Syariah terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC. Syariah Medan kepada mahasiswa Bidikmisi UINSU masih kurang memuaskan hal itu bisa dilihat pada saat pencairan dana beasiswa Bidikmisi, terlihat banyak mahasiswa Bidikmisi UINSU yang mengantri hingga keluar ruangan kemudian tidak diberikan fasilitas yang cukup dalam hal menunggu antrian tersebut.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller Bank BTN KC. Syariah Medan menurut beberapa mahasiswa Bidikmisi UINSU dinilai lambat, sehingga memberikan kesan ketidakpuasan bagi mahasiswa Bidikmisi UINSU.
3. Terjadi antrian yang cukup panjang pada saat penarikan pencairan dana Beasiswa Bidikmisi dikarenakan jumlah teller karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan yang hanya terdapat satu karyawan.
4. Lokasi Bank BTN KC. Syariah Medan yang dinilai mahasiswa Bidikmisi UINSU masih cukup jauh dari tempat tinggal mahasiswa Bidikmisi UINSU ataupun lingkungan kampus mahasiswa UINSU.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang mengakibatkan tidak tepat sasaran, maka penulis hanya membatasi penelitian ini pada 5 variabel bebas pelayanan yang meliputi lima komponen : Keandalan (*Reliability*) (X1), Daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), Jaminan (*Assurance*) (X3), Kepedulian (*Emphaty*) (X4), Bukti fisik (*Tangible*) (X5) yang berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y) sebagai variabel terikat.

D. Rumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
3. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
4. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
5. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU.

6. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU?

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik bagi pihak perbankan, pihak peneliti, ataupun pihak akademisi. Dan manfaat penelitian tersebut terurai sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan

- a. Memberikan informasi bagi Bank BTN KC. Syariah Medan mengenai persepsi dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan Bank BTN KC. Syariah Medan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada Bank BTN KC. Syariah Medan
- c. Sebagai bahan masukan bagi pihak Bank BTN KC. Syariah Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa perbankan syariah.
- b. Merupakan kesempatan untuk lebih memahami mengenai persepsi dan harapan nasabah mengenai kualitas jasa dan kepuasan nasabah.
- c. Sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar (Sarjana Ekonomi/S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah FEBI UINSU.

3. Bagi Akademis

- a. Diharapkan dapat menjadi model penelitian untuk melakukan penelitian serupa.
- b. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas pelayanan jasa pada perbankan syariah.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang diidepersikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasaan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan.⁷

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Ketidakpuasan akan semakin besar apabila konsumen yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan cepat. Kondisi ini akan menyebabkan konsumen berprasangka buruk dan sakit hati, yang terpenting bagi konsumen adalah pihak perusahaan harus menunjukkan prihatin dan penyesalannya terhadap kekecewaan konsumen. Oleh karena itu, para karyawan harus dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi ini.⁸

Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa kurang tidak puas. Seseorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa, nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi jika nilai bagi konsumen

⁷Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*: Jakarta PT Indeks Gramedia h. 80

⁸Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 104.

adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen merasa nyaman.

b. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- 1) Kualitas produk: Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa: Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi: Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga: Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya: Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁹

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono adanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya: ¹⁰

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

⁹*Ibid*, h. 37-38.

¹⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2005), h. 9.

d. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam Perspektif Islam, sikap saling tolong menolong yang diajarkan kepada umatnya harus selalu diterapkan guna memberikan kebaikan kepada sesama. Dalam hal muamalah, Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam QS. At-Taubah (09): 59.

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya : *[Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan RasulNya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah karuniaNya, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah].*¹¹

Dalam ayat ini Allah menjelaskan bagi mereka yang beriman kepada Allah dengan sebenarnya tentulah mereka tidak akan mencela atau membuat tuduhan kepada Rasulnya. Seharusnya mereka rida dan bersyukur kepada Allah terhadap pembagian harta itu, baik mengenai pembagian harta rampasan maupun zakat. Mereka meyakini bahwa Allah merupakan tempat memohon dan yang akan memberikan rahmat dan rezeki kepada makhluknya.

Kaitanya dengan kepuasan pelanggan adalah, sebuah transaksi ekonomi pasti tidak terlepas dari adanya penjualan dan pembelian dan hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk dan kualitas pelayanan yang diberikan, seorang pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memberikan rasa kesenangan. Dan ketika pelayanan dan produk yang diberikan sudah maksimal maka bersyukurlah atas nikmat tersebut. Islam pun telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggan. Pencapaian

¹¹ Abdul Malik Mujahid, 2006, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam. Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya.h. 196.

kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh, dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan Hadist.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler mendefinisikan “pelayanan” adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.¹²

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. Kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.¹³

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen. Karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja instansi.

Dari defenisi diatas kita bisa melihat bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan sangat berdampak positif guna memberikan kepuasan pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan. Menurut Nangoi, ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kepemimpinan: Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan

¹²Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103.

¹³*Ibid*, h.91.

yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.¹⁴

- 2) Semangat Kerja Tim: Tanpa semangat kerja tim, akan sulit menciptakan sikap yang berorientasi kepada nasabah. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
- 3) Teknologi: Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada nasabah.
- 4) Kepuasan Kerja Karyawan: pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

c. Menentukan Kualitas Pelayanan

Menurut A.Parasuraman, dalam Philip Kotler menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*): Yaitu tampilan fisik pada tatanan perusahaan yang meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*Reliability*): Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*): Yaitu respon atau kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para

¹⁴Nangoi, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) h. 132-133.

pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

- 4) Kepedulian (*Emphaty*): Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan karyawan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 5) Jaminan (*Assurance*): Yaitu mencangkup pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan, bebas dari bahaya, resiko keraguan.¹⁵

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a) Ketersediaan sarana dan prasarana seperti, tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.
 - b) Kebersihan yang selalu terjaga.
 - c) Mempunyai peralatan yang canggih dan modern.
 - d) Lokasi bank yang strategis
 - e) Karyawan bank berpenampilan rapi, dan memakai seragam.

¹⁵ Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 499.

- 2) Keandalan (*Realibility*): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a) Menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.
 - b) Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.
 - c) Langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.
 - d) Rasa percaya diri karyawan yang baik.
 - e) Keseriusan dalam memberikan pembiayaan.
- 3) Daya tanggap (*Responsives*): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c) Petugas/aparatur memberikan pengarahan saat bertransaksi.
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan, dan ramah.
 - e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) Jaminan (*Assurance*): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a) Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.
 - b) Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.
 - c) Petugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.
 - d) Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah.
 - e) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Kepedulian (*Emphaty*): Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal. Indikatornya adalah :
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b) Petugas melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.
 - c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

- d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
- e) Memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah. ¹⁶

e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut M. Napis Djunaedi, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal istilah Khidmah. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquran memerintahkan dengan sangat ekspesif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam QS 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

Artiya : *[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].¹⁷*

Menurut Tafsir Al- Azhar di dalam ayat ini bertemulah pujian tinggi dari Allah terhadap RasulNya, karena sikapnya lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya yang tengah dituntun dan di didiknya iman mereka lebih sempurna. Sudah demikian kesalahan beberapa orang yang meninggalkan tugasnya. Karena lupa akan harta itu, namun Rasulullah tidak terus marah-marah saja. Melainkan dengan jiwa besar mereka dipimpin. Dalam ayat ini Allah menegaskan sebagai pujian pada Rasulullah, bahwasanya sikap yang

¹⁶Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h, 46.

¹⁷Abdul Malik Mujahid, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam, 2006), h. 375-376.

lemah lembut itu, ialah karena didalam dirinya telah dimasukan oleh Allah rahmat-Nya.

Makna ayat tersebut sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen, maksudnya sebuah industri jasa keuangan khususnya perbankan syariah harus berperilaku baik dan simpatik dalam memebrikan pelayanan kepada pelanggan. selain memebrikan rasa kepuasan hal ini juga merupakan salah satu strategi yang dilakukan dalam memenangkan persaingan pasar. Seperti yang telah dicontohkan oleh baginda Rasulallah SAW, beliau senantiasa menebarkan senyum serta berlemah lembut kepada para konsumennya, karena hal inilah yang menjadi perbedaan antara industri keuangan syariah dengan industri keuangan lainnya.¹⁸

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah saling terkait karena kepuasan nasabah merupakan anteseden dari kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi. Kepuasan nasabah yang timbul setelah memperoleh pelayanan akan menimbulkan harapan nasabah.

Harapan pelanggan adalah elemen penting dimasa yang akan datang karena akan berdampak pada:

- a. Rekomendasi informal, misalnya komunikasi dari mulut ke mulut. Nasabah mempunyai harapan yang besar khususnya pada pelayanan yang diterima sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada keluarga, kolega dan temen-temennya.
- b. Rekomendasi formal, misalnya rekomendasi dari biro perjalanan atau publikasi melalui majalah khusus nasabah.
- c. Kebutuhan personal, setiap nasabah berbeda kebutuhan untuk setiap pelayanan sehingga kepuasan antara nasabah satu dengan yang lainnya juga berbeda.

¹⁸M. Napis Djunaedi, Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi, (Bandung: Mizan, 2005), h. 470.

- d. Pengalaman sebelumnya, nasabah memiliki perbedaan pengalaman masa lalu khususnya pelayanan yang telah diterima sehingga berbeda dalam harapan pelayanannya.
- e. Harga yang harus dibayar oleh nasabah atas kualitas pelayanan yang diterima.
- f. Semua elemen *promotional mix*. Seluruh elemen yang disampaikan kepada nasabah yang berpengaruh pada harapan.
- g. *Good corporate image*. Ini sangat penting karena berpengaruh positif pada harapan nasabah.
- h. Komunikasi eksternal. Pengaruh pesan yang dikirim keluar yang memiliki peran penting pada harapan pelanggan.¹⁹

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi-fungsi dari kuantitas pelayanan yang dikurangi harapan pelanggan, menurut Parasuraman, Zethmal dan Berry yang dirumuskan sebagai berikut : *Satisfaction = F (Service quality – Performance)*.

Berdasarkan rumus diatas, maka terdapat 3 hal kemungkinan yang terjadi, yaitu:

- a. *Service Quality < Expectation*: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, selain tidak memuaskan, juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. *Service Quality = Expectation*: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja dimata pelanggan, dan pelayanan yang diberikan tidak istimewa.
- c. *Service Quality > Expectation*: Bila hal ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi sekaligus memuaskan atau menyenangkan dan selalu yang diharapkan oleh pelanggan.²⁰

¹⁹Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, (Yogyakarta, Andi, 2000), h. 25.

²⁰Syafira 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. 35.

B. Kajian Terdahulu

Pelaksanaan kajian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Judul/Tahun	Persamaan	Perbedaan	Isi/Hasil
1	Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI Tembung Oleh Yuhanna, Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan 2018.	Menggunakan 5 variabel yang sama yaitu, <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reability</i> (Kehandalan).	Menggunakan penelitian kualitataif dengan mteode wawancara, observasi dan dokumentasi serta tambahan variabel yaitu <i>Sharia Compliance</i> (kepatuhan pada syariat islam).	Dari hasil wawancara bersama informan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani sudah sesuai dengan prinsip syariahnya, dan dalam kegiatan operasional sudah menjalankan enam dimensi kualitas pelayanan. Dimana enam dimensi kualitas pelayanan yang berbasis prinsip syariah tersebut adalah: kepatuhan pada syariat Islam, Jaminan, ketanggapan, bukti fisik, empathy, dan kehandalan. ²¹

²¹ Yuhanna, "Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG", UINSU,(2018), h. 65

2	<p>Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan deangan Metode Serqual, oleh Maulani Mubarokati, Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan, 2017.</p>	<p>Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif, menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi.</p>	<p>Tempat penelitian, jumlah populasi sampel, dan menggunakan variabel bebas yaitu kepatuhan pada syariat islam.</p>	<p>Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara keseluruhan dinilai sangat baik atau telah sesuai antara persepsi dan harapan nasabah selama ini. Hal ini tercermin dari hasil analisis antara kinerja dengan tingkat kepentingan nasabah yang memberikan hasil sebesar 0,97% atau 96,58%.²²</p>
3	<p>Jurnal, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru Oleh Anita Sari & Marianty Ibrahim, Mahasiswa Universitas Riau, 2015</p>	<p>Menggunakan 5 variabel yang sama yaitu, <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti fisik), <i>Emphaty</i> (Empati),</p>	<p>Lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel serta menggunakan dua metode penelitian.</p>	<p>Dari hasil penelitian dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik dilihat dari total skor penelitian semua</p>

²²Maulani Mubarokati, "Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan deangan Metode Serqual", UINSU,(2017), h. 109

		<i>Reability</i> (Kehandalan). Menggunakan teknik yang sama yaitu penelitian deskriptif kuantitatif.		kinerja berada dalam kategori baik yang berjumlah 5.752 ²³
4	Jurnal, Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta Oleh Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Belk Dan Bagus Sartono, Mahasiswa Institut Pertanian Bogor, 2017	Terdapat 5 Variabel penelitian yang sama yaitu <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reability</i> (Kehandalan).	Lokasi penelitian dengan 5 wilayah yaitu Jakarata barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Utara, menggunakan 8 variabel bebas, dan alat analisis menggunakan metode SEM.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel <i>price</i> (harga), <i>service portofolio</i> (portofolio jasa yang ditawarkan) <i>reliability</i> (kehandalan) dan <i>Tangible</i> (keterwujudan). ²⁴
5	Jurnal, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi	Menggunakan lima variabel yang sama yaitu	Menggunakan metode penelitian	Hasil uji reliabilitas dan validitas memperlihatkan

²³Anita Sari dan Marianty Ibrahim, Jurnal “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru”, UNRI, (2015), h. 6

²⁴Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Belk dan Bagus Sartono, Jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ” di Jakarta, Institut Pertanian Bogor, (2017), h. 425

	pada PT Bank Muamalat Indonesia) oleh Suryani, 2014	<i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Tangibles</i> (Bukti fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reability</i> (Kehandalan).	survey, jumlah poulasi sampel, waktu dan tempat peneliitian.	bahwa 13 butir pertanyaan terbukti memenuhi syarat reliabilitas dan validitas item. Berdasarkan analisis faktor diperoleh besaran nilai <i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> (KMO) adalah sebesar 0,727. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen ini valid karena nilai KMO telah melebihi dari 0,5. ²⁵
--	---	---	--	---

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

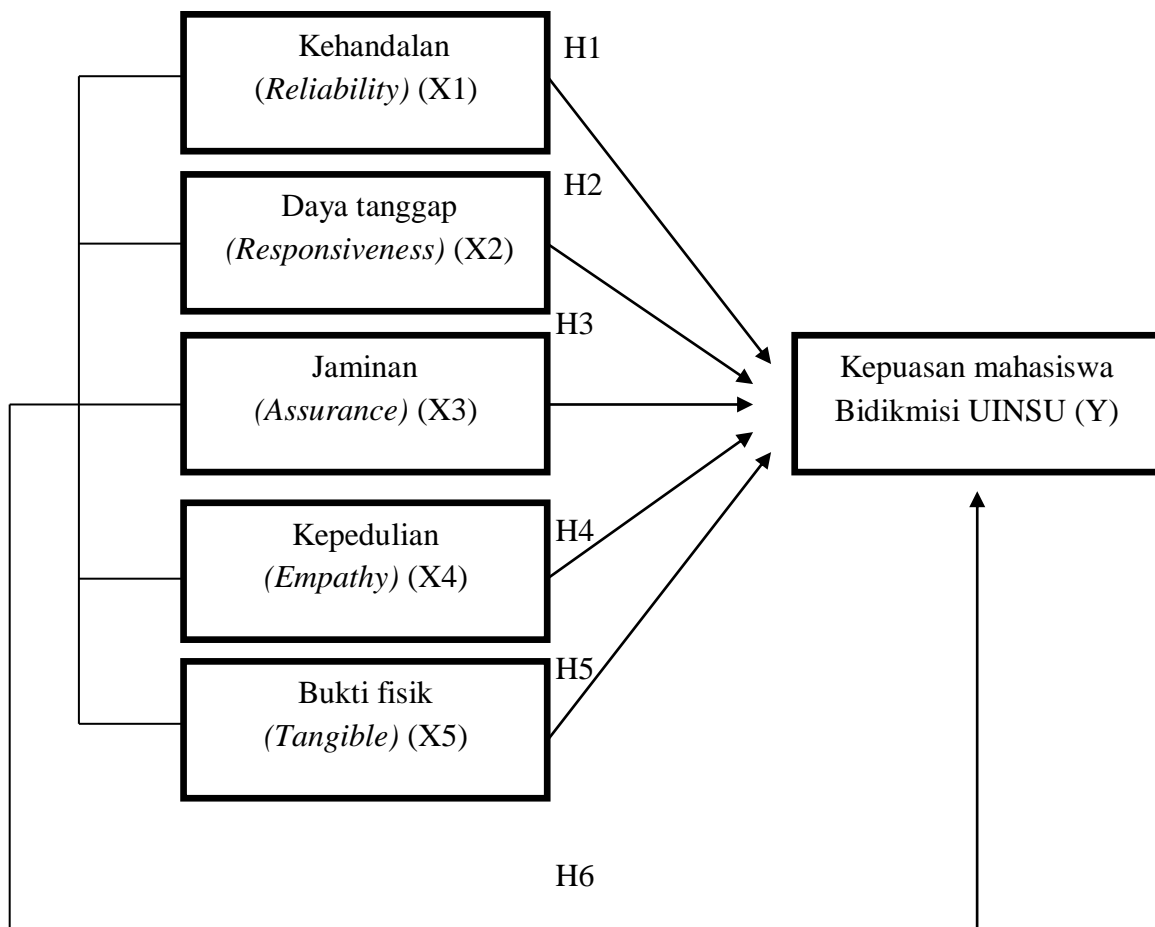
Adapun perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya terletak pada waktu penelitian, penelitian sekarang dimulai pada bulan Mei 2020, dengan pendekatan penelitian kuantitatif, kemudian penelitian ini secara detail membahas tentang kualitas pelayanan dengan rincian dimensi yang lebih terperinci dan terarah yaitu (Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik) serta yang menjadi fokus objek pada penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU. Sehingga bisa dinyatakan bahwa penelitian ini sangat berbeda dari penelitian lain. dan persamaan penelitian sekarang dengan penelitian

²⁵Suryani, Jurnal "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia", (2014), h. 249

C. Kerangka Teoritis

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam suatu bank adalah pelayanan. Apabila jasa yang diharapkan sesuai harapan atau lebih dari harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Bank BTN KC. Syariah Medan harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan layanan yang prima pada nasabah Bank BTN Syariah KC. Syariah Medan agar mampu bersaing secara positif untuk menarik perhatian nasabah maupun mempertahankan nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah.

Kerangka penelitian ini menjelaskan sebuah model structural yang dikembangkan dalam penelitian ini dengan mengambil dimensi kualitas pelayanan sebagai inti dari kerangka pemikiran yang berpengaruh pada kepuasan nasabah yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*) (X1), Daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), Jaminan (*Assurance*) (X3), Kepedulian (*Emphaty*) (X4), Bukti fisik (*Tangible*) (X5) adalah factor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y).



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian, yaitu:

1. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
2. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

3. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

4. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

5. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

6. Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti fisik (*tangible*). terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Bukti fisik (*tangible*). terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.²⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini ditujukan kepada setiap individu mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU muali tahun angkatan 2016 hingga 2019. kemudian menggunakan kantor Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Haji Juanda) sebagai lokasi observasi penelitian bertepatan pada saat melakukan penarikan pencairan dana Beasiswa Bidikmisi UINSU. dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini ialah dimulai pada Mei 2020 dan selesai pada Juni 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah totalitas objek atau keseluruhan item psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Populasi suatu unit analisis tergantung pada fenomena yang diamati yang akan dicarikan solusinya melalui penelitian, sehingga besarnya populasi bervariasi, bisa terbatas atau tidak terbatas.²⁷ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa penerima Beasiswa Bidikimisi UINSU. Yang dimulai dari angkatan 2016 berjumlah 175 mahasiswa, angkatan 2017 berjumlah 173 mahasiswa, angkatan 2018

²⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 38.

²⁷ Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks. h. 32

berjumlah 300 mahasiswa dan angkatan 2019 yang berjumlah 301 mahasiswa, jadi total keseluruhan jumlah penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU tahun angkatan 2016 samapai 2019 sebanyak 949 mahasiswa.²⁸ Secara lebih detail, perincian jumlah mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Populasi Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU
mulai tahun 2016 samapi dengan tahun 2019

No	FAKULTAS	2016	2017	2018	2019	Jumlah
1	Dakwah dan Komunikasi	14	12	27	26	79
2	Ekonomi dan Bisnis Islam	36	34	52	50	172
3	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	58	56	86	87	287
4	Syariah dan Hukum	26	26	36	39	127
5	Ushuluddin dan Studi Islam	13	12	25	20	70
6	Sains dan Teknologi	18	18	33	36	105
7	Ilmu Sosial	5	9	27	22	63
8	Kesehatan Masyarakat	5	6	14	21	46
Jumlah Keseluruhan Mahasiswa		175	173	300	301	949

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif.²⁹ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, pada metode ini diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai

²⁸Arsip Bagian Kemahasiswaan Birokrat UINSU, Data mahasiswa Bidikmisi UINSU

²⁹Nur aswawi dan Masyhuri, *Metodologi "Riset manajemen pemasaran*, (UIN-Malang:UIN-Malang Press, 2009) h. 130-131

dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria ataupun sifat. Adapun kriteria dari penelitian ini:

- a. Mahasiswa Bidikmisi UINSU mulai tahun angkatan 2016 hingga 2019.
- b. Mahasiswa Bidikmisi UINSU yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bank BTN KC. Syariah Medan di Jalan. Haji Juanda.

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam menentukan seberapa banyak sampel, yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

Diketahui:

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

N= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

1= Konstanta

e²= Standart error atau persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 10%.

$$\text{maka ; } \frac{949}{1+949 (0.1)^2} = \frac{949}{10,49} = 90,46 = 90$$

Dari hasil perhitungan di atas, banyaknya sampel yang diteliti sebanyak 90 mahasiswa Bidikmisi UINSU dari angkatan 2016 hingga 2019.

D. Data Penelitian

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan proposal ini. Penulis memperoleh data yang bersumber dari data primer. Data primer menurut Sugiyono adalah sumber data langsung memberikan data pada pengumpul data. Data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menguji hipotesis adalah data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Data ini diperoleh dari, hasil observasi secara langsung, wawancara, penyebaran angket kepada pihak lain.³⁰

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, cet 6, 2004), h. 86

Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada Mahasiswa Bidikmisi UINSU terhadap Bank BTN Syariah KC. Medan. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Bank BTN KC Syariah Medan kepada mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Dalam hal ini peneliti berusaha melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian yang dilakukan yaitu terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC. Syariah terhadap Mahasiswa Bidikmisi UINSU saat melakukan penarikan dana Beasiswa Bidikmisi.³¹ Waktu observasi telah dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2020 kemudian hasil observasi dilampirkan pada bagian hasil pembahasan bab iv penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner penelitian kepada mahasiswa aktif Bidikmisi UINSU mulai tahun angkatan 2016 hingga 2019 yang dalam kategori pernah melakukan transaksi di Bank BTN KC. Syariah Medan (Jl. Haju Juanda). Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner *online* dengan menggunakan *google form* yang kemudian dibagikan melalui aplikasi *whatsapp* secara personal maupun grup *whatsapp* kepada responden yang telah memenuhi karakteristik penelitian. Lalu kuesioner ini juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala *Likert 5 point* berbentuk *Checklist*. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Ada beberapa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

³¹Ahamadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan : Febi UIN-SU PRESS,2016) h. 54

Tabel 3.2 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 2020*

3. Defenisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada suatu atau lebih faktor lainnya dan juga untuk mempermudah dalam membahas dalam penelitian yang akan dilakukan.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah totalitas pelayanan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah variable *independent* (X) pada penelitian ini.³² Menurut Sugiyono variabel independent (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atas timbulnya variabel dependent (terikat).³³ Terdapat lima indikator kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

- 1) Kehandalan (*Reliability*): Kehandalan dalam melayani nasabah
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan nasabah
- 3) Jaminan (*Assurance*): Keamanan yang dirasakan nasabah
- 4) Kepedulian (*Emphaty*): Empati yang didapat nasabah
- 5) Buti fisik (*Tangible*): Fasilitas yang dimiliki

³²Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, ed. 1, 2004), h. 59.

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 61.

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul atas pelayanan yang diberikan karyawan. Kepuasan nasabah pada penelitian ini adalah variabel dependen (Y). Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel independent atau biasa disebut variabel akibat karena muncul atau berubah karena muncul atau berubah sebagai akibat dari variabel penyebab. Terdapat lima indikator pada kepuasan nasabah sebagai berikut:

- 1) Puas terhadap fasilitas yang disediakan.
- 2) Puas dalam bertransaksi.
- 3) Puas dalam kemampuan pelayanan karyawan.
- 4) Tidak ada *complain* nasabah.
- 5) Kinerja bank sesuai harapan nasabah.³⁴

Tabel 3.3 Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Item
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>) X1	Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.	1. Dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.	1
			2. Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.	2
			3. Langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.	3
			4. Rasa percaya diri karyawan yang baik.	4
			5. Keseriusan dalam memberikan pelayanan.	5

³⁴*Ibid*, 63

2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) X2	Kesanggupan untuk membantu dan menyediakaann pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	6
			2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	7
			3. Petugas/aparatur memberikan pengarahan saat bertransaksi.	8
			4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah.	9
			5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.	10
3	Jaminan (<i>Assurance</i>) X3	Kemampuan dan keramahann serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	1.Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah.	11
			2.Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.	12
			3. Petugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan.	13
			4. Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah.	14

			5. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.	15
4	Kepedulian (<i>Emphaty</i>) X4	Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada nasabah.	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	16
			2. Petugas melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.	17
			3. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda bedakan pelanggan	18
			4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	19
			5. Memberikan solusi pada permasalahan nasabah.	20
5	Bukti fisik (<i>Tangible</i>) X5	Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkaantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.	1. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainya.	21
			2. Kebersihan yang selalu terjaga.	22
			3. Mempunyai peralatan	23

			yang canggih dan modern.	
			4. Lokasi bank yang strategis	24
			5. Karyawan bank berpenampilan rapi, dan memakai seragam.	25
6	Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y)	Hasil evaluasi setelah mendapatkan pelayanan.	1. Puas terhadap fasilitas yang disediakan	26
			2. Puas dalam bertransaksi	27
			3. Puas dalam kemampuan pelayanan karyawan	28
			4. Tidak ada <i>complain</i> nasabah	29
			5. Kinerja bank sesuai harapan nasabah	30

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

4. Teknik Analisa Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan *software SPSS 21 Statistics*. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa

melakukan penilaian langsung dengan metode Korelasi Person atau metode *corrected item-total correlation*.³⁵

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 21* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Duwi, reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 21*. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r alpha $>$ r tabel, maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika r alpha $<$ r tabel, maka pertanyaan tidak reliabel.

b. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif merupakan penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

³⁵Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah suatu data distribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah model regresi variabel pangganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk mendekteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan Kolmogrov-smirnov test yang terdapat pada program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila signifikan $>0,05$. Ada beberapa cara untuk mengujinya, salah satunya dengan analisa grafik. Dengan metode grafik kita dapat melihat data yang digunakan memberikan distribusi normal atau tidak dengan melihat grafik histogram dan *normal probability plot*.⁵⁴ Melihat probability plot adalah sebagai berikut.

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Tujuan digunakannya uji ini adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kerelasi di antara variabel independent. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ atau *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.³⁶

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan *Homokedastisitas*. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka

³⁶*Ibid*, h. 206.

disebut *Heteroskedastisitas*. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai sig $p > 0,05$ berarti dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

Keterangan:³⁷

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

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

X₁ = *Reliability*,

X₂ = *Responsiveness*,

X₃ = *Assurance*,

X₄ = *Empathy*,

X₅ = *Tangible*,

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

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b₁ = Besarnya kenaikan (penurunan) Y dalam satuan, jika X₁ naik (turun).

b₂ = Besarnya kenaikan (penurunan) Y dalam satuan, jika X₂ naik (turun).

b₃ = Besarnya kenaikan (penurunan) Y dalam satuan, jika X₃ naik (turun).

b₄ = Besarnya kenaikan (penurunan) Y dalam satuan, jika X₄ naik (turun).

b₅ = Besarnya kenaikan (penurunan) Y dalam satuan, jika X₅ naik (turun).

e = Error Term

³⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 174.

d. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur untuk menguji pendugaan suatu fenomena dari perilaku konsumen atau perilaku pasar. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t yang digunakan adalah uji t dua sampel bebas atau *paired sample t-test*, yang berarti variabel berasal dari populasi yang sama. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai (R^2) kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ditambahkan satu variabel independen, maka (R^2) pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengacu pada nilai *Adjusted* (R^2). Nilai *Adjusted* (R^2) bisa saja naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.³⁸

2) Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan melihat pada ANOVA yang membandingkan *Mean of Squares* dari regresi dan *Mean of Squares* dari residual, sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

³⁸*Ibid*, h. 250.

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

3) Uji t

Uji statistik t pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dalam hal ini apakah variabel dimensi kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen atau nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Quick Look* dan juga membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat $\alpha=5\%$. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :³⁹

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

³⁹*Ibid*, h. 248.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bank BTN KC. Syariah Medan

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussinees Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Dan semua itu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank, meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha, dan memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Proses kelahiran Bank Tabungan Negara diawali dari pendirian Postpaarbank oleh Pemerintah Hindia Belanda. Pendirian Postpaar bank didasarkan pada Koninjlik Besluit No. 27, dengan tujuan berdirinya untuk menghimpun dana masyarakat. Tahun 1946, Postpaarbank dibekukan oleh Pemerintah Jepang yang menduduki Indonesia pada masa itu dan mengganti nama Postpaarbank menjadi Tyokin Kyoku. Pendirian Tyokin Kyoku tidak berjalan lancar karena adanya proklamasi kemerdekaan Bangsa Indonesia yang menyebabkan Jepang harus keluar dari negeri ini. Tyokin Kyoku yang merupakan peninggalan Jepang diambil alih oleh Pemerintah Indonesia.

Dengan adanya pengambilalihan ini nama Tyokin Kyoku diubah menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP) yang diprakarsai oleh Darmosoetanto selaku Direktur Kantor Tabungan Pos. Kantor Tabungan Pos mempunyai tugas untuk menukar uang Jepang yang beredar setelah penduduknya diganti dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Kantor Tabungan Pos sebagai penghimpun dana masyarakat pada tahun 1946 harus diberhentikan operasinya untuk

sementara waktu karena terjadi agresi militer Belanda di Indonesia. Setelah agresi militer Belanda berakhir pada tahun 1949, pemerintah Indonesia membuka kembali Kantor Tabungan Pos sekaligus mengganti nama Kantor Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Bank Tabungan Pos didirikan pada tanggal 9 Februari 1950 berdasarkan Undang-Undang Darurat No.50 tahun 1950, yang kemudian tanggal tersebut dijadikan tanggal kelahiran Bank Tabungan Negara (BTN).

Bank Tabungan Negara pada saat itu masih berstatus Bank Umum Milik Negara kemudian diintegrasikan kedalam Bank Indonesia berdasarkan Ketetapan Presiden No. 11 tahun 1965, seluruh Bank Umum Milik Negara termasuk Bank Tabungan Negara (BTN) beralih statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Peralihan Bank BTN menjadi Bank Umum Milik Negara didasarkan pada Undang-Undang No. 20 tahun 1968 yang mempunyai tugas utama memperbaiki perekonomian rakyat melalui penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan. Awal karir Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B41 49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-BTN. Banyaknya pendirian Bank Umum Syariah atau bank konvensional yang membuka unit usaha syariah menandai pesatnya perkembangan bisnis di dunia perbankan khususnya perbankan syariah. Bank Tabungan Negara sebagai bank konvensional, membuka unit layanan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya yang tidak menginginkan transaksi berupa bunga. Sehingga Bank Tabungan Negara Syariah membuka beberapa Unit Usaha Syariah di beberapa daerah di Indonesia termasuk Sejak Tanggal 19 Desember 2006 berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 8/2682/DPbS BTN Syariah Medan tercatat sebagai Kantor Cabang Syariah (KCS) yang ke 9 dan telah diresmikan pada tanggal

22 Februari 2007 oleh Gubernur Sumatera Utara dan Gubernur BI Cabang Medan. Sehingga pada tahun 2007 direncanakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mempunyai 18 Kantor Cabang Syariah (KCS).

2. Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan

Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan strategi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu juga dengan PT. Bank Tabungan Negara Syariah sebagai salah satu bank yang terkemuka dalam menyukseskan program pemerintah terutama dibidang perumahan tentu memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah. Adapun Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan adalah sebagai berikut :

a. Visi

- 1) Visi Bank Tabungan Negara Syariah mendukung visi Bank Tabungan Negara konvensional, yakni Menjadi SBU Bank Syariah terkemuka, sehat dan menguntungkan dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

b. Misi

- 1) Mendukung pencapaian laba usaha BTN
- 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yang memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
- 4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

c. Tujuan didirikan Bank BTN Syariah

adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat yang setara terkait pada pelayanan jasa Bank BTN Syariah.

3. Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan

Suatu perusahaan akan dapat melaksanakan kegiatannya dengan lancar dan efisien apabila adanya sarana manajemen berupa stuktur organisasi yang merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut ini penulis paparkan struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah :⁴⁰

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG SYARIAH
KELAS 3 KCS MEDAN**



⁴⁰Arsip Struktur Organisasi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KC. Syariah Medan.

4. Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan

Adapun budaya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Medan yaitu BTN terdepan dengan keterangan, *banker* terunggul yang menerapkan inovasi dengan integritas yang tinggi dan efisien melampaui harapan masyarakat dan lingkungan. Adapun 5 makna budaya perusahaan bank BTN Syariah adalah sbagai berikut :

Tabel 4.2 Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan

Nilai-nilai dasar budaya	10 perilaku utama
Sinergi	<ul style="list-style-type: none"> • Tulus, terbuka, dan kolaborasi yang produktif • Saling percaya dan menghargai
Integritas	<ul style="list-style-type: none"> • Konsisten dan disiplin • Jujur dan berdedikasi
Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggap terhadap perubahan • Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah
Profesionalisme	<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab • Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil
Spirit mencapai keunggulan	<ul style="list-style-type: none"> • Antusias, proaktif, dan pantang menyerah • Efektif, efisiensi, dan mengutamakan kepuasan pelanggan

Sumber: Bank BTN Kc. Syariah Medan

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT Bank Tabunga Negara (Persero) Tbk Cabang Syariah Medan, menawarkan produk – produk sebagai berikut :

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Tabungan BTN iB

Adalah produk simpanan dana berakad Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing pada nasabah.

2) Tabungan BTN Prima iB

Adalah produk simpanan dana berakad *Mudharabah Mutlaqah* (Investasi), bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

3) Tabungan BTN QURBAN iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

4) Tabungan BTN HAJI iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif

5) Tabunganku iB

Adalah tabungan dengan akad Wadi'ah (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama sama oleh bank – bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) Giro BTN iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktifitas bisnis.

7) Giro BTN PRIMA iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah (investasi), nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktifitas bisnis.

8) Deposito BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah.

9) Deposito ON CALL BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah.

b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

1) Pembiayaan KPR BTN Sejahtera iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, urusan atau apartemen yang merupakan program pemerintah.

2) Pembiayaan KPR BTN PLATINUM iB

pembiayaan nasabah perorang dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen kondisi baru ataupun second.

3) KPR BTN INDENT iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilik rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen dengan akad isthisna' (pesanan).

4) Pembiayaan Bangunan Rumah BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka membangun dan merenovasi bangunan tempat tinggal.

5) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (Jual beli) dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang di peruntukan untuk kepentingan pribadi.

6) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umroh dan pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad kafalah bil ujah.

7) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan konsumtif perorangan khusus bagi para pegawai dan pensiunan. Pembiayaan ini digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli).

8) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad Qardh, Rahn, Ijarah yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai surat gadai.

9) Pembiayaan Talangan Haji BTN iB

Pembiayaan Talangan Haji BTN iB adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Qardh yang digunakan untuk pembiayaan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)

10) Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama Musyarakah yang diberikan kepada pengembang perumahan dan bisnis sejenis untuk menyediakan modal kerja guna membiayai konstruksi proyek perumahan, termasuk infrastruktur terkait.

11) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja sama (Musyarakah) yang diberikan kepada nasabah lembaga atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal (capital expenditure) dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, atau peningkatan kapasitas usaha.

a) Pembiayaan KUR BTN iB

Pembiayaan KUR BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja atau investasi dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja

sama (Musyarakah) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah. (Musyarakah) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah.

b) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama (Mudharabah dan Musyarakah) yang diberikan kepada lembaga atau perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan modal kerja usaha untuk industri perdagangan dan jasa.⁴¹

B. Analisa Deskriptif Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi UINSU tahun angkatan 2016 hingga 2019 yang melakukan pengambilan dana Beasiswa Bidikmisi pada Bank BTN KC. Syariah Medan, total mahasiswa Bidikmisi UINSU yang menjadi responden sebanyak 90 responden. Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin, Usia, Fakultas dan Stambuk Angkatan. Berikut pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada mahasiswa Bidikmisi UINSU tahun angkatan 2016 hingga 2019:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Pria	27	30.0	30.0	30.0
Valid	Wanita	63	70.0	70.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

⁴¹<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>

Berdasarkan keterangan pada table 4.3 diatas, dapat diketahui jenis kelamin mahasiswa Bidikmisi UINSU yang diambil sebagai responden yaitu sebanyak 63 orang mahasiswa berjenis kelamin wanita dengan besar persentase 70%, sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin pria sebanyak 27 orang mahasiswa dengan besar persentase 30%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin wanita.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4 Usia Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-19	20	22.2	22.2	22.2
19-21	56	62.2	62.2	84.4
Valid 21-23	13	14.4	14.4	98.9
23-25	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden mahasiswa Bidikmisi UINSU berdasarkan usia 17-19 tahun berjumlah 20 orang mahasiswa dengan besar persentase 22.2%, usia 19-21 tahun berjumlah 56 orang mahasiswa dengan besar persentase 62.2%, usia 21-23 tahun berjumlah 13 orang mahasiswa dengan besar persentase 14.4%, sedangkan untuk sisanya adalah usia 23-25 tahun berjumlah 1 orang mahasiswa dengan besar persentase 1.1%. dengan demikian tingkat usia yang paling potensial adalah usia 21-23 tahun.

3. Profil Responden Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.5 Fakultas Responden

Fakultas					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	Dakwah dan komunikasi	9	10.0	10.0	10.0
	Ekonomi dan Bisnis Islam	26	28.9	28.9	38.9
	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	16	17.8	17.8	56.7
	Syariah dan Hukum	11	12.2	12.2	68.9
Valid	Ushuluddin dan Studi Islam	6	6.7	6.7	75.6
	Sains dan Teknologi	12	13.3	13.3	88.9
	Ilmu Sosial	2	2.2	2.2	91.1
	Kesehatan Masyarakat	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.5 diatas memperlihatkan bahwa jumlah mahasiswa Bidikmisi UINSU yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi berjumlah 9 orang mahasiswa dengan besar persentase 10%, berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berjumlah 26 orang mahasiswa dengan besar persentase 28.9%, berada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan berjumlah 16 orang mahasiswa dengan besar persentase 17.8%, berada di Fakultas Syariah dan Hukum berjumlah 11 orang mahasiswa dengan besar persentase 12.2%, berada di Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam berjumlah 6 orang mahasiswa dengan besar persentase sebesar 6.7%, berada di Fakultas Sains dan Teknologi berjumlah 12 orang mahasiswa dengan besar persentase sebesar 13.3%, berada di Fakultas Ilmu Sosial berjumlah 2 orang mahasiswa dengan besar persentase 2.2%, dan yang berada di Fakultas

Kesehatan Masyarakat berjumlah 9 orang mahasiswa dengan besar persentase 8.9%, dengan demikian responden yang paling mendominasi pada penelitian Fakultas ialah berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Profil Responden Berdasarkan Stambuk Angkatan

Tabel 4.6 Stambuk Angkatan

Stambuk_Angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2016	11	12.2	12.2	12.2
2017	16	17.8	17.8	30.0
Valid 2018	27	30.0	30.0	60.0
2019	36	40.0	40.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.6 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden mahasiswa Bidikmisi UINSU berdasarkan Stambuk Angkatan tahun 2016 berjumlah 11 orang mahasiswa dengan besar persentase 12.2%, tahun 2017 berjumlah 16 orang mahasiswa dengan besar persentase 17.8%, tahun 2018 berjumlah 27 orang mahasiswa dengan besar persentase 30%, sedangkan untuk sisanya adalah usia Stambuk Angkatan tahun 2019 yang berjumlah 36 orang mahasiswa dengan besar persentase 40%. dengan demikian tingkat Stambuk Angkatan mahasiswa Bidikmisi UINSU yang yang paling mendominasi berada pada Stambuk Angkatan tahun 2019.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid maka nilai r hitung $>$ r tabel. Dalam penelitian ini, jumlah data yang dapat digunakan sebanyak 90 kuesioner, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), maka nilai r tabel dari 90 adalah 0,207. uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 21. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.7 Uji Validitas

Variaabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>) X1	P01	0,678	0,207	Valid
	P02	0,427	0,207	Valid
	P03	0,468	0,207	Valid
	P04	0,660	0,207	Valid
	P05	0,704	0,207	Valid
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) X2	P06	0,668	0,207	Valid
	P07	0,675	0,207	Valid
	P08	0,660	0,207	Valid
	P09	0,655	0,207	Valid
	P10	0,610	0,207	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>) X3	P11	0,505	0,207	Valid
	P12	0,661	0,207	Valid
	P13	0,654	0,207	Valid
	P14	0,682	0,207	Valid
	P15	0,569	0,207	Valid
Kepedulian (<i>Emphaty</i>) X4	P16	0,531	0,207	Valid
	P17	0,662	0,207	Valid
	P18	0,597	0,207	Valid
	P19	0,695	0,207	Valid
	P20	0,656	0,207	Valid

Bukti fisik (<i>Tangible</i>) X5	P21	0,478	0,207	Valid
	P22	0,477	0,207	Valid
	P23	0,568	0,207	Valid
	P24	0,405	0,207	Valid
	P25	0,513	0,207	Valid
Kepuasan mahasiswa Bidikmidi UINSU Y	P26	0,564	0,207	Valid
	P27	0,647	0,207	Valid
	P28	0,621	0,207	Valid
	P29	0,666	0,207	Valid
	P30	0,630	0,207	Valid

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dengan melihat tabel 4.7, dapat diketahui besarnya r-hitung dari seluruh butir pernyataan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan r-hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r-tabel, dimana r-tabel sebesar 0,207 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat *reliable*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60% atau Uji reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (*Reliability*) X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Daya Tanggap (*Responsiveness*) X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Jaminan (*Assurance*) X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kepedulian (*Emphaty*) X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Bukti Fisik (*Tangible*) X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	5

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Keseluruhan

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kehandalan (X1)	0,828	Reliabel
Daya tanggap (X2)	0,910	Reliabel
Jaminan (X3)	0,893	Reliabel
Kepedulian (X4)	0,909	Reliabel
Bukti fisik (X5)	0,808	Reliabel
Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y)	0,917	Reliabel

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrument untuk penelitian selanjutnya.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Untuk itu dilakukan uji *sample Kolmogrov Smirnov Test*. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui *normal probability plot*. Uji normalitas data dilihat dengan melihat pola kurva penyebaran pada grafik P-Plot. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika penyebaran memiliki garis normal, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4.14 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		90	90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	1.96524343	1.96524343	1.96524343
	Absolute	.104	.104	.104
Most Extreme Differences	Positive	.064	.064	.064
	Negative	-.104	-.104	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.991	.991	.991
Asymp. Sig. (2-tailed)		.280	.280	.280

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

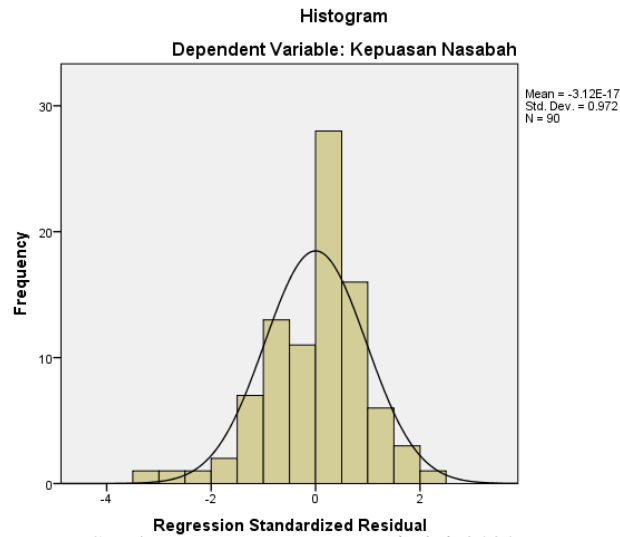
Menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai *asymptotic significant (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan Kolmogorov-Smirnov menggunakan *Software SPSS Statistics 21*.

Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov nilai *asymptotic significant (2-tailed)* diatas berjumlah 0,280 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel tersebut berdistribusi normal.

a. Grafik Histogram

Berikut ini adalah data yang berdistribusi normal, pada gambar 4.1 berikut:

:



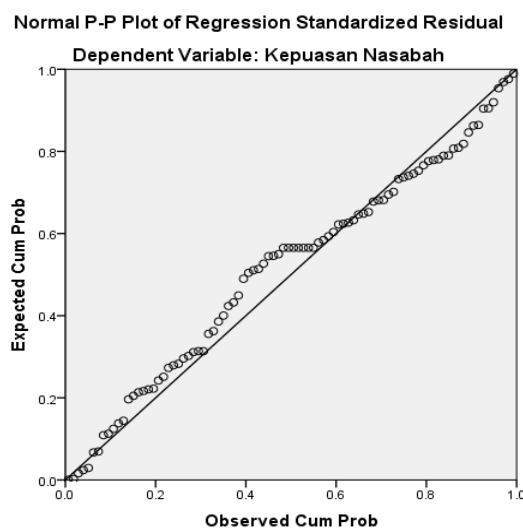
Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Gambar 4.1 Grafik Hasil Uji Normalitas Histogram

Berdasarkan tampilan gambar 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa dari grafik histogram tersebut berbentuk melonceng keatas, tidak miring kesamping kiri maupun samping kanan yang artinya data tersebut berdistribusi normal.

b. Grafik Normal P-Plots

Berikut ini adalah data yang berdistribusi normal, pada gambar 4.2 berikut:



Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Gambar 4.2 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plots

Berdasarkan tampilan gambar 4.2 grafik normal P-Plots di atas dapat dilihat bahwa data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dari grafik normal P-Plots diatas dapat di disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga variabel tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolieritas digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data penelitian ini dinyatakan bebas multikolinearitas apabila $VIF < 10$. Uji ini menggunakan *SPSS Statistics 21*.

Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kehandalan	.259	3.864
Daya tanggap	.225	4.436
Jaminan	.346	2.888
Kepedulian	.297	3.370
Bukti fisik	.373	2.682

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.8, dapat dilihat bahwa *tolerance* $> 0,1$ dan $VIF < 10$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multi kolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Uji Heterokedastistas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heterokedastistas dalam model regresi tersebut. metode yang dilakukan dengan menggunakan uji glejser, uji glejser adalah meregresikan anantara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastistas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*.

Tabel 4.15 Uji Heterokedastistas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.268	.902		4.734	.000
1					
Kehandalan	.017	.078	.042	.215	.831
Daya tanggap	-.052	.067	-.161	-.775	.440
Jaminan	.075	.060	.211	1.258	.212
Kepedulian	-.076	.058	-.238	-1.316	.192
Bukti fisik	-.097	.061	-.258	-1.594	.115

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan hasil uji heterokedastistas pada tabel 4,15 diperoleh hasil signifikansi X1 sebesar 0,831, X2 sebesar 0,440, X3 sebesar 0,212, X4 sebesar 0,192 dan X5 sebesar 0,115, sehingga secara keseluruhan variabel X memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari nilai $p > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastistas dari data yang diperoleh.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependent*). model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic 21*.

Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
1 Kehandalan	.107	.132	.087	.811	.420
1 Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
1 Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
1 Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
1 Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan output SPSS diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y' = -1.334 + 0.107X_1 + 0.315X_2 + 0.145X_3 + 0.170X_4 + 0.303X_5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Konstanta sebesar -1.334 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel Kehandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik, maka kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU akan sebesar -1.334

- b. Koefisien regresi variabel Kehandalan (X1) sebesar 0,107 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Kehandalan (X1), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,107 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- c. Koefisien regresi variabel Daya tanggap (X2) sebesar 0,315 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Daya tanggap (X2), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,315 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- d. Koefisien regresi variabel Jaminan (X3) sebesar 0,145 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Jaminan (X3), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,145 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- e. Koefisien regresi variabel Kepedulian (X4) sebesar 0,170 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Kepedulian (X4), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,170 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- f. Koefisien regresi variabel Bukti fisik (X5) sebesar 0,330 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point variabel Bukti fisik (X5), maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,330 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

E. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabelbebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS *Statistic* 21. Dari hasil nanalisis data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.735	2.023

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan table 4.17, diperoleh hasil bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0735 hal ini berarti variabel Kehandalan, variabel Daya tanggap, variabel jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 73,5%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya 26,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

2. Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat. Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

- Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung < F table maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05, atau F hitung > F table maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Tabel 4.18 Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1033.166	5	206.633	50.496	.000 ^b
	Residual	343.734	84	4.092		
	Total	1376.900	89			

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Pada tabel diatas diperoleh bahwa nilai $F = 50,496$ dengan tingkat probability ($0,000 < 0,05$). Setelah mengetahui besarnya F hitung, maka dapat di bandingkan dengan F tabel.

Untuk mencari F tabel maka memerlukan rumus:

$$F \text{ tabel} = F (k ; n-k) = F (5 ; 85) = 2,32$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel independent (bebas)

n = Jumlah sampel (responden)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai siginifikansi untuk pengaruh variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $50,496 > F$ table $2,32$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan, variabel Daya tanggap, variabel Jaminan, variabel Kepedulian dan variabel Bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y .

3. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t *statistic 21* untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan signifikansi sebesar $0,05$, adapun syarat uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai sig $< 0,05$, atau t hitung $> t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y .
- b. Jika nilai sig $> 0,05$, atau t hitung $< t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y .

Tabel 4.19 Uji t**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
1					
Kehandalan	.107	.132	.087	.811	.420
Daya tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Untuk mencari nilai T tabel maka memerlukan rumus :

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1) = t (0,025 ; 84) = 1,98$$

Keterangan:

$\alpha = 0,05$ (5%)

k = Jumlah variabel independent (bebas)

n = Jumlah sampel (responden)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar diatas menunjukkan bahwa:

- a. Variabel Kehandalan (X1) dengan t hitung sebesar 0,811 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel keandalan yaitu 0,420 > alfa 0,05 dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H1 ditolak dan menerima Ho, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Kehandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

- b. Variabel Daya tanggap dengan t hitung sebesar 2,775 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Daya tanggap yaitu $0,007 < 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih besar dari t table, maka dengan demikian secara empiris H1 diterima dan menolak Ho, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
- c. Variabel Jaminan dengan t hitung sebesar 1,425 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Jaminan yaitu $0,158 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H1 ditolak dan menerima Ho, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
- d. Variabel Kepedulian dengan t hitung sebesar 1,728 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Kepedulian yaitu $0,088 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H1 ditolak dan menerima Ho, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Kepedulian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
- e. Variabel Bukti fisik dengan t hitung sebesar 2,924 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Bukti fisik yaitu $0,004 > 0,05$ dalam hal ini t hitung lebih besar dari t tabel, maka dengan demikian secara empiris H1 diterima dan menolak Ho, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

F. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti Keandalan (X1), Daya tanggap (X2), Jaminan (X3), Kepedulian (X4) dan Bukti fisik (X5) terhadap Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU yang menggunakan Bank BTN KC. Syariah Medan sebagai lembaga dalam mengambil dana beasiswa Bidikmisi. Dalam penelitian ini telah diperoleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa ditemukan adanya mahasiswa Bidikmisi yang beridiri mengantri menunggu antrian transaksi, ditemukan juga adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas (satpam) Bank BTN KC. Syariah terhadap mahasiswa Bidikmisi dalam memberikan informasi bantuan penarikan dana Bidikmisi. dan pengujian analisis data penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 21*.

1. Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X1) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan. hasil statistic uji t untuk variabel Keandalan dengan t hitung sebesar 0,811 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel keandalan yaitu $0,420 > \alpha 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,087. Maka dengan kata lain H1 ditolak.

Penilaian mahasiswa Bidikmisi UINSU selaku nasabah terhadap variabel Keandalan yang diberikan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Bidikmisi UINSU. Hal ini dikarenakan adanya penyelesaian pekerjaan yang kurang cepat dilakukan karyawan dan ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan. Maka dengan demikian variabel Keandalan pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ayu Qurniawati, Retno Budi Lestari, Megawati (2017) dengan judul “Analisis

Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi". Penelitian ini menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

2. Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Daya tanggap (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Daya tanggap sebesar dengan t hitung sebesar 2,775 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Daya tanggap yaitu $0,007 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,319. maka dengan kata lain H1 diterima.

Penilaian mahasiswa Bidikmisi UINSU selaku nasabah terhadap variabel Daya tanggap yang diberikan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Bidikmisi UINSU. Hal ini dikarenakan adanya respon yang dilakukan karyawan pada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan melakukan pelayanan dengan cepat serta selalu memberikan pengarahan saat bertransaksi kepada mahasiswa Bidikmisi UINSU. maka dengan demikian variabel Daya tanggap pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Kevin Aditya Pratama (2018) dengan judul "Analisis Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo" hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

3. Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X3) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Jaminan dengan t hitung sebesar 1,425 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Jaminan yaitu $0,158 > 0,05$ dan nilai signifikansi pada variabel jaminan yaitu $0,158 > \alpha 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,132. maka dengan kata lain H1 ditolak.

Penilaian mahasiswa Bidikmisi UINSU selaku nasabah terhadap variabel Jaminan yang diberikan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Bidikmisi UINSU. Hal ini dikarenakan kurangnya pembinaan hubungan baik yang dilakukan karyawan pada nasabah serta kurangnya jaminan terhadap kepastian biaya dalam pelayanan terhadap mahasiswa Bidikmisi UINSU. maka dengan demikian variabel Jaminan pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Tri Ulfa Wardani (2017) dengan judul ‘‘Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek’’ hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

4. Pengaruh Kepedulian terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepedulian (X4) memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Kepedulian dengan t hitung sebesar 1,728 dan nilai t tabel sebesar 1,98

dan nilai signifikansi pada variabel Jaminan yaitu $0,088 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,173. maka dengan kata lain H1 ditolak.

Penilaian mahasiswa Bidikmisi UINSU selaku nasabah terhadap variabel Kepedulian yang diberikan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Bidikmisi UINSU. Hal ini dikarenakan karyawan tidak mendahulukan kepentingan mahasiswa Bidikmisi. maka dengan demikian variabel Kepedulian pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Wili Andri Merdian (2007) dengan judul ‘‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’’ hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepedulian (*Emphaty*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

5. Pengaruh Bukti fisik mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Hal ini dibuktikan dari hasil statistic uji t untuk variabel Bukti fisik dengan t hitung sebesar 2,924 dan nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi pada variabel Bukti fisik yaitu $0,004 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,261. maka dengan kata lain H1 diterima.

Penilaian mahasiswa Bidikmisi UINSU selaku nasabah terhadap variabel Bukti fisik yang diberikan karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Bidikmisi UINSU. Hal ini dikarenakan adanya ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainya serta kebersihan didalam ruangan yang selalu terjaga. Maka dengan demikian variabel Bukti fisik pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Syafira Ulfa (2018) dengan judul ‘’Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

6. Pengaruh Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil *statistics* F hitung sebesar 50,496 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 sebesar 0,750 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian dan Bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU adalah sebesar 75% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) dan Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU pada Bank BTN KC. Syariah Medan dengan tujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan diantara variabel bebas tersebut, dari rumusan masalah serta analisis data yang telah diajukan dalam bab sebelumnya maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Variabel Kehandalan (*Reliability*) (X1) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). artinya bukan berarti variabel Kehandalan tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
2. Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*) (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). artinya semakin baik variabel Daya tanggap maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
3. Variabel Jaminan (*Assurance*) (X3) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). artinya bukan berarti variabel Jaminan tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
4. Variabel Kepedulian (*Emphaty*) (X4) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). artinya bukan berarti variabel Kepedulian tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

5. Variabel Bukti fisik (*Tangible*) (X5) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). artinya semakin baik variabel Bukti fisik maka akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
6. Variabel Keandalan (*Reliability*) (X1), Daya tanggap *Responsiveness*) (X2), Jaminan (*Assurance*) (X3), Kepedulian (*Emphaty*) (X4) dan Bukti fisik (*Tangible*) (X5) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU (Y). Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 sebesar 0,750 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Keandalan (*Reliability*) (X1), Daya tanggap *Responsiveness*) (X2), Jaminan (*Assurance*) (X3), Kepedulian (*Emphaty*) (X4) dan Bukti fisik (*Tangible*) (X5) terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU adalah sebesar 75% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang selanjutnya. Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank BTN KC. Syariah Medan dan perbankan lainnya
 - a. Diharapkan Bank BTN KC. Syariah Medan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau mahasiswa Bidikmisi UINSU. meskipun nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun nyatanya masih ada beberapa variabel yang menunjukkan pengaruh negative terhadap kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.
 - b. Diharapkan Bank BTN KC. Syariah Medan dapat membuka layanan pencairan dana Bidikmisi di sekitaran kampus UINSU sehingga tidak memberatkan mahasiswa Bidikmisi untuk pergi ke kantor cabang Bank

BTN Syariah yang berada di pusat kota Medan, seperti KC. Syariah Jalan Haji Juanda dan KC. Syariah Jalan Setia Budi.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

- a. Pada penelitian ini yang menjadi responden penelitian terlalu sempit, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti responden secara luas atau keseluruhan yaitu mahasiswa umum dan masyarakat sekitar sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan akurat terkait kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC. Syariah Medan.
- b. Pada penelitian ini variabel independen terlalu umum digunakan, maka penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti, contohnya penambahan variabel *religiusitas*, lokasi dan reputasi.
- c. Perlu adanya sebuah terobosan teknik dalam analisa penelitian, seperti teknik analisa data penelitian SEM (*Structural Equation Models*) serta menggunakan teknik analisa data penelitian lainnya yang sejatinya jarang digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik Mujahid, 2006, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam. Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya.
- Aditya, Kevin, 2018, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo", Skripsi. FE, Manajemen, Yogyakarta, UII.
- Ahamadi, Nur Bi Rahmani 2016, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan : Febi UIN-SU PRESS.
- Ardhiyanti, Erma, 2016, "Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa FEBI IAIN Salatiga Pada Bank Syariah", Skripsi. Perbankan Syariah, FEBI, Salatiga, IAIN Salatiga.
- Arsip Struktur Organisasi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KC. Syariah Medan.
- Arsip Bagian Kemahasiswaan Birokrat UINSU, Arsip data mahasiswa Bidikmisi UINSU tahun 2006 samapi dengan 2019.
- Djunaedi, M. Napis, 2005, Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi, Bandung: Mizan.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.
- <https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/>
- <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>
- Kotler dan Keller (ed.), 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks Gramedia.

- Kotler,P, 2002, *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mubarokati, Maulani, 2017, “Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Serqual”, Skripsi. FEBI, Ekonomi Islam, UINSU.
- Nangoi, 2004, *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Noor, Juliansyah, 2012, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana.
- Nuraswawi dan Masyhuri, 2009, “Metodologi Riset Manajemen Pemasaran”, Malang:UIN-Malang Press.
- 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.
- Qurniawati, Ayu, Retno Budi Lestari dan Megawati “Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi”, Jurnal STIE Multi Data Palembang.
- Sari, Anita dan Marianty Ibrahim, 2015,, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru”, Jurnal. FISIP, Administrasi Bisnis, UNRI.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta, cet 6.
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Indeks.
- Suryani, 2014, “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia” Jurnal. STAIN Malikussaleh Lhokseumawe.

- Thio, S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 3, No. 1, Maret 2001.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (ed.), 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, ed. 1.
- Ulfa, Tri, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transfortasi Gojek”, Skripsi. FEBI, Ekonomi Islam, Medan, UINSU.
- 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. FEBI, Ekonomi Islam, UINSU.
- Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Hendri, Irfan Syauqi Belk dan Bagus Sartono, 2017, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta”, Jurnal. FEM dan FMIPA, Institut Pertanian Bogor.
- Yuhanna, 2018, “Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG”, Skripsi. FEBI, Ekonomi Islam, UINSU.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : MHD FAWWAZ NASUTION
2. NIM : 0503161067
3. Tempat/Tgl Lahir : Tangerang, 01 September 1998
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Jl. Medan Batang Kuis Gg. Karya Bersama DSN
VIII, Desa Sei Rotan, Percut Sei Tuan, Deli
Serdang, Sumatera Utara

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan, SD Negeri 064974 Medan Berijazah tahun 2010
2. Tamatan, SMP Swasta Islam Azizi Medan Berijazah tahun 2013
3. Tamatan, SMA Negeri 11 Medan Berijazah tahun 2016
4. *On Going*, Jurusan Perbanka Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan tahun 2016

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Hamada Foundation Medan
2. FORMADIKSI UINSU
3. KSEI UIE UINSU
4. LDK Al-Izzah UINSU
5. PKS Muda Medan Perjuangan
6. FoSSEI SUMBAGUT

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

ANALISIS PELAYANAN BTN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BIDIKMISI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda)

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. Fakultas:

- Dakwah dan Komunikasi
- Ekonomi dan Bisnis Islam
- Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
- Syariah dan Hukum
- Ushuluddin dan Studi Islam
- Sains dan Teknologi
- Ilmu Sosial
- Kesehatan Masyarakat

3. Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

4. Stambuk Angkatan menerima Bidikmisi UINSU:

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019

5. Usia:

- 17 – 19
- 19 – 21
- 21 – 23
- 23 – 25

KUESIONER BAGIAN II

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan mampu menyelesaikan pekerjaanya dengan cepat.					
2	Tidak ditemukan adanya kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan.					
3	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan langsung mengganti dan memperbaiki jika ditemukan adanya kesalahan dalam pencatatan transaksi.					
4	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan mempunyai rasa percaya diri yang baik.					
5	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.					

KUESIONER BAGIAN III

No	Pernyataan	Jawaban				
	Daya tanggap (<i>Resvonsiveness</i>)X2	SS	S	KS	TS	STS
6	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan merespon setiap mahasiswa Bidikmisi UINSU yang ingin mendapatkan pelayanan.					
7	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan melakukan pelayanan dengan cepat.					
8	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan memberikan pengarahannya saat bertransaksi.					
9	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan melakukan pelayanan dengan jelas, sopan dan ramah.					
10	Semua keluhan mahasiswa Bidikmisi UINSU direspon oleh petugas Bank BTN KC. Syariah Medan.					

KUESIONER BAGIAN IV

No	Pernyataan	Jawaban				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)X3	SS	S	KS	TS	STS
11	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan menjamin kerahasiaan transaksi para mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
12	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana Beasiswa mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
13	Petugas Bank BTN Syariah Medan mampu meyakinkan mahasiswa Bidikmisi UINSU untuk melakukan penyimpanan.					
14	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan mampu membina hubungan baik dengan mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
15	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					

KUESIONER BAGIAN V

No	Pernyataan	Jawaban				
	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)X4	SS	S	KS	TS	STS
16	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan Mendahulukan kepentingan mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
17	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati karyawan.					
18	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan melayani dengan tidak deskriminatif atau tidak membeda bedakan mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
19	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan melayani dan menghargai setiap mahasiswa Bidikmisi UINSU.					
20	Petugas Bank BTN KC. Syariah Medan memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa Bidikmisi UINSU.					

KUESIONER BAGIAN VI

No	Pernyataan	Jawaban				
	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)X5	SS	S	KS	TS	STS
21	Bank BTN Syariah KC. Syariah Medan menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya.					
22	Kebersihan yang selalu terjaga pada Bank BTN KC. Syariah Medan.					
23	Bank BTN KC. Syariah Medan mempunyai peralatan yang canggih dan modern.					
24	Lokasi Bank BTN KC. Syariah Medan yang strategis.					
25	Pegawai Bank BTN KC. Syariah Medan berpenampilan rapi, dan memakai seragam.					

KUESIONER BAGIAN VII

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
26	Mahasiswa Bidikmisi UINSU puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank BTN KC. Syariah Medan.					
27	Mahasiswa Bidikmisi UINSU puas dalam bertransaksi di Bank BTN KC. Syariah Medan.					
28	Mahasiswa Bidikmisi UINSU puas dalam kemampuan pelayanan pegawai Bank BTN KC. Syariah Medan					
29	Tidak ada complain yang di berikan mahasiswa Bidikmisi UINSU terhadap Bank BTN KC. Syariah Medan.					
30	Kinerja Bank BTN KC. Syariah Medan seusai harapan mahasiswa Bidikmisi UINSU.					

Lampiran B

Tabel Hasil Deskriptif Responden Pernyataan Pervariabel

Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mahasiswa Bidikmisi UINSU.

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y	TOTAL
1	21	24	19	21	22	23	130
2	21	23	20	22	21	20	127
3	19	20	20	20	20	20	119
4	23	24	23	21	24	23	138
5	24	25	24	23	24	24	144
6	16	15	15	14	13	17	90
7	21	25	21	25	21	24	137
8	25	25	24	24	24	25	147
9	22	19	25	20	17	18	121
10	22	23	18	21	23	20	127
11	25	24	22	24	25	24	144
12	21	25	25	20	15	23	129
13	21	23	20	22	23	22	131
14	22	16	18	17	17	16	106
15	24	22	20	19	18	19	122
16	24	23	25	25	25	25	147
17	23	20	19	20	19	24	125
18	22	22	15	18	21	18	116

19	20	20	18	20	18	19	115
20	16	10	14	14	20	10	84
21	20	18	19	18	19	17	111
22	21	23	18	14	16	17	109
23	19	21	17	19	21	21	118
24	20	23	20	22	20	15	120
25	24	24	24	24	25	24	145
26	20	20	20	20	17	17	114
27	20	25	23	24	23	24	139
28	22	23	18	25	22	24	134
29	21	25	25	25	25	25	146
30	24	24	21	24	22	21	136
31	21	22	23	24	23	23	136
32	19	18	21	21	24	20	123
33	25	25	25	22	22	25	144
34	25	25	25	25	25	25	150
35	22	19	19	19	20	19	118
36	14	13	13	15	14	15	84
37	24	22	25	25	25	25	146
38	24	23	21	22	23	24	137
39	21	21	25	20	22	20	129
40	25	25	25	25	25	25	150
41	25	24	24	25	23	24	145
42	25	24	21	24	23	20	137
43	21	18	20	17	20	20	116
44	24	23	23	23	23	24	140
45	17	8	16	15	18	11	85
46	23	20	16	19	23	20	121
47	23	25	24	23	25	25	145
48	22	23	20	21	19	18	123
49	16	17	20	18	19	15	105
50	20	23	20	22	22	20	127
51	17	14	15	20	19	20	105
52	20	22	24	22	21	17	126
53	22	24	23	24	22	24	139
54	20	17	25	5	21	21	109
55	20	20	20	20	20	20	120
56	25	25	25	25	25	25	150
57	23	23	24	25	20	25	140
58	25	23	21	23	22	23	137
59	19	21	16	15	15	15	101
60	22	22	22	22	17	17	122
61	21	20	22	22	20	18	123
62	25	25	25	25	25	25	150

63	24	24	25	22	22	19	136
64	25	25	25	25	25	25	150
65	25	25	24	25	25	25	149
66	14	13	15	15	15	15	87
67	20	24	25	25	21	21	136
68	6	6	5	6	8	7	38
69	17	20	20	19	18	19	113
70	20	21	20	21	18	19	119
71	25	25	25	25	25	25	150
72	22	23	22	21	21	21	130
73	24	24	21	20	24	22	135
74	25	25	23	22	20	25	140
75	21	24	21	21	20	19	126
76	19	21	20	20	21	20	121
77	19	19	20	20	20	20	118
78	25	25	25	24	20	22	141
79	25	25	25	24	20	22	141
80	25	22	23	22	23	23	138
81	23	23	23	23	23	22	137
82	21	22	22	22	23	23	133
83	25	25	25	25	25	25	150
84	18	14	19	14	12	16	93
85	19	15	19	11	18	9	91
86	24	21	23	20	25	24	137
87	20	21	20	20	21	19	121
88	22	25	25	25	25	25	147
89	25	25	25	25	25	23	148
90	21	20	21	20	20	21	123

Lampiran C

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	27	30.0	30.0	30.0
Valid Wanita	63	70.0	70.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

2. Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-19	20	22.2	22.2	22.2
19-21	56	62.2	62.2	84.4
Valid 21-23	13	14.4	14.4	98.9
23-25	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

3. Fakultas

Fakultas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dakwah dan komunikasi	9	10.0	10.0	10.0
Ekonomi dan Bisnis Islam	26	28.9	28.9	38.9
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	16	17.8	17.8	56.7
Syariah dan Hukum	11	12.2	12.2	68.9
Valid Ushuluddin dan Studi Islam	6	6.7	6.7	75.6
Sains dan Teknologi	12	13.3	13.3	88.9
Ilmu Sosial	2	2.2	2.2	91.1
Kesehatan Masyarakat	8	8.9	8.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

4. Stambuk Angkatan

Stambuk_Angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2016	11	12.2	12.2	12.2
2017	16	17.8	17.8	30.0
Valid 2018	27	30.0	30.0	60.0
2019	36	40.0	40.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lampiran D

**Tabel Data Hasil Uji Instrument
Uji Validitas dan Reliabilitas**

1. Uji Validitas

Correlations

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total	
P01	Pearson Correlation	.452	.454**	.643**	.481**	.482**	.679**	.579**	.602**	.596**	.704**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P02	Pearson Correlation	.305**	.388	.305**	.214**	.473**	.370**	.338**	.336**	.422**	.257**	.427**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003	.043	.000	.000	.001	.001	.000	.014	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P03	Pearson Correlation	.386**	.452**	.196	.259**	.477**	.334**	.442**	.370**	.367**	.295**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.064	.014	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P04	Pearson Correlation	.289**	.499**	.558**	.392	.583**	.516**	.615**	.631**	.657**	.591**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P05	Pearson Correlation	.427**	.681**	.502**	.462**	.685	.575**	.811**	.659**	.648**	.626**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

P06	Pearson Correlation	.314**	.435**	.594**	.334**	.486**	.499	.672**	.714**	.658**	.619**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P07	Pearson Correlation	.379**	.408**	.582**	.407**	.492**	.539**	.618	.704**	.638**	.586**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P08	Pearson Correlation	.474**	.596**	.525**	.354**	.530**	.552**	.668**	.589	.568**	.575**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P09	Pearson Correlation	.437**	.597**	.447**	.314**	.586**	.545**	.717**	.648**	.540	.558**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P10	Pearson Correlation	.384**	.476**	.336**	.355**	.457**	.505**	.684**	.524**	.578**	.565	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P11	Pearson Correlation	.355**	.369**	.419**	.356**	.445**	.436**	.465**	.451**	.376**	.399**	.505
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P12	Pearson Correlation	.338**	.492**	.408**	.491**	.584**	.536**	.664**	.535**	.544**	.590**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

P13	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.297**	.477**	.515**	.491**	.448**	.566**	.655**	.540**	.576**	.597**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P14	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.376**	.496**	.580**	.503**	.475**	.579**	.645**	.680**	.590**	.659**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P15	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.362**	.315*	.447**	.344**	.375**	.438**	.543**	.468**	.407**	.457**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P16	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.234**	.336	.641	.482**	.355**	.536**	.599**	.508**	.540**	.487**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.026	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P17	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.319**	.433**	.582**	.481**	.532**	.494**	.664**	.646**	.608**	.545**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P18	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.334**	.445**	.651**	.278**	.555**	.360**	.576**	.728**	.574**	.471**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P19	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

P19

	Pearson Correlation	.387**	.598**	.687**	.450**	.620**	.544**	.687**	.743**	.656**	.536**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P20	Pearson Correlation	.430**	.505**	.654**	.304**	.499**	.444**	.606**	.698**	.636**	.483**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P21	Pearson Correlation	1**	.596**	.434**	.216**	.484**	.598**	.510**	.469**	.423**	.330**	.478**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.041	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P22	Pearson Correlation	.596**	1**	.533**	.299**	.778**	.475**	.612**	.601**	.401**	.288**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P23	Pearson Correlation	.434**	.533**	1	.537**	.490**	.507**	.524**	.643**	.528**	.463**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P24	Pearson Correlation	.216**	.299*	.537*	1**	.436**	.511**	.523**	.477**	.450**	.535**	.405**
	Sig. (2-tailed)	.041	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
P25	Pearson Correlation	.484**	.778**	.490**	.436**	1**	.479**	.714**	.633**	.479**	.352**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000

	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.598**	.475**	.507**	.511**	.479**	1**	.711**	.643**	.666**	.731**	.564**
P26	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.510**	.612**	.524**	.523**	.714**	.711**	1**	.735**	.714**	.707**	.647**
P27	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.469**	.601**	.643**	.477**	.633**	.643**	.735**	1**	.630**	.625**	.621**
P28	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.423**	.401**	.528**	.450**	.479**	.666**	.714**	.630**	1**	.751**	.666**
P29	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.330**	.288*	.463**	.535**	.352**	.731**	.707**	.625**	.751**	1**	.630**
P30	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	Pearson Correlation	.478**	.477**	.568**	.405**	.513**	.564**	.647**	.621**	.666**	.630**	1**
Tot	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
al	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	5

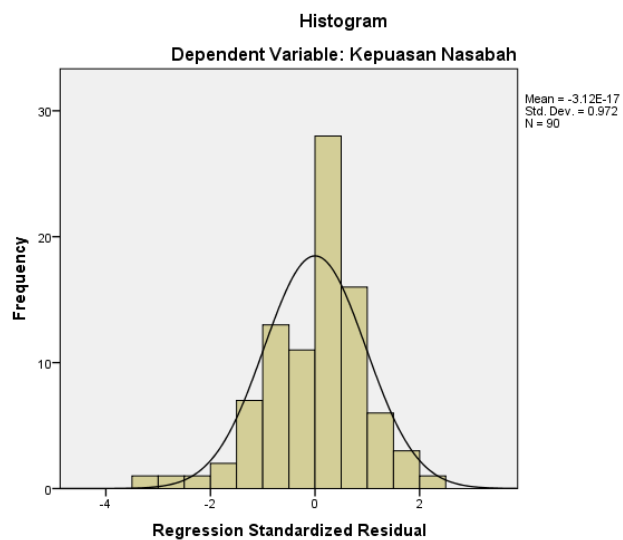
Lampiran E

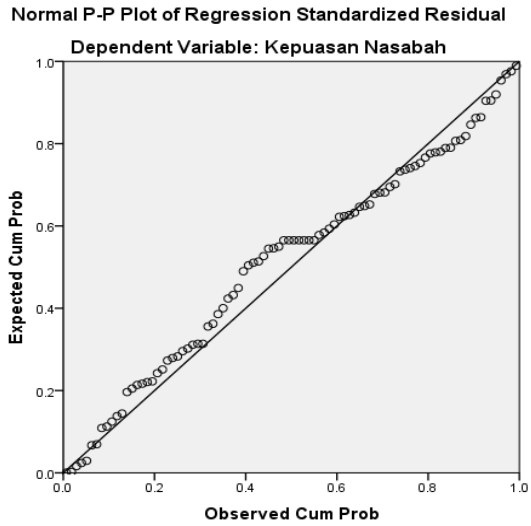
Tes Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		90	90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	1.96524343	1.96524343	1.96524343
Most Extreme Differences	Absolute	.104	.104	.104
	Positive	.064	.064	.064
	Negative	-.104	-.104	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.991	.991	.991
Asymp. Sig. (2-tailed)		.280	.280	.280





Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Keandalan	.259 3.864
	Daya Tanggap	.225 4.436
	Jaminan	.346 2.888
	Kepedulian	.297 3.370
	Bukti Fisik	.373 2.682

Uji Heteroskedastis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Keandalan	.107	.132	.087	.811	.420
Daya Tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti Fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
Keandalan	.107	.132	.087	.811	.420
Daya Tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
Bukti Fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

Lampiran F

Tes Hasil Uji Hipotesis

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.735	2.023

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1033.166	5	206.633	50.496	.000 ^b
	Residual	343.734	84	4.092		
	Total	1376.900	89			

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.334	1.532		-.870	.387
	Keandalan	.107	.132	.087	.811	.420
	Daya Tanggap	.315	.113	.319	2.775	.007
	Jaminan	.145	.102	.132	1.425	.158
	Kepedulian	.170	.098	.173	1.728	.088
	Bukti Fisik	.303	.104	.261	2.924	.004

Lampiran G

Tabel r, Tabel t dan Tabel f

Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421	0.5465

32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.381	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.376	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.316	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.312	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.495
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.294	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.342	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.361	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.428
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.421
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.411
60	0.2108	0.25	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.248	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.288	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.315	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.306	0.385
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.194	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.27	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724

74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.263	0.29	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.283	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.255	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.252	0.278	0.3507
84	0.1786	0.212	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.343
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.205	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.168	0.1996	0.2359	0.2604	0.329
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
10	0.1638	0.1946	0.2301	0.254	0.3211

Tabel t**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688	

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127	
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595	
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089	
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607	
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148	
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710	
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291	
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891	
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508	
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141	
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789	
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451	
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127	
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815	
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515	
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226	
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948	
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680	
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421	
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171	
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930	
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696	
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471	
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253	
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041	
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837	
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639	
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446	
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260	
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079	
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903	
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733	
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567	
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406	
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249	
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096	
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948	
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804	
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663	
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526	

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk enyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran H

Buku Tabungan BTN Syariah

**Syarat dalam pengambilan dana Beasiswa Bidikmisi*



LAMPIRAN I

Dokumentasi Observasi

