

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FEBI UIN
AR-RANIRY TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA PT. BANK ACEH
SYARIAH DAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA**



Diajukan Oleh:

**VERA
NIM. 190603344**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vera
NIM : 190603344
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Vera
Vera
NIM. 190603344

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FEBI UIN AR-RANIRY TERADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA PT. BANK ACEH SYARIAH DAN PT SYARIAH INDONESIA

Disusun Oleh:

Vera
NIM. 190603344

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

Pembimbing II


Cut Elfida, MA
NIDN. 2012128901


جامعة الرانيري
AR - RANIRY
Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera
NIM : 190603344
Fakultas/Jurusan : FEBI/ Perbankan Syariah
E-mail : veraverpilya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KRU Kripsi

Yang Berjudul :

“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Febi Uin Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Aceh Syariah Dan PT. Bank Syariah Indonesia”

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh RANIRY

Pada tanggal : 2 Agustus 2021

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

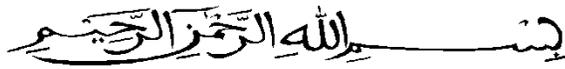
Pembimbing II

Vera
NIM: 190603344

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

Cut Elfida, MA
NIDN. 2012128901

KATA PENGANTAR



Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT yang menciptakan langit, bumi, dan seluruh jagat raya, yang telah memberikan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia”**. Selawat dan salam penulis haturkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW yang tidak lelah mengajak umat mendekati diri ke perbuatan yang makruf dan menjauhi diri dari perbuatan yang munkar serta tidak pernah putus doanya untuk mendoakan umat hingga akhir hayatnya, semoga kasih dan sayang selalu dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umatnya.

Penulis menyadari untuk membuat suatu penulisan karya ilmiah seperti skripsi, diperlukannya bimbingan moril, pemberian dukungan serta masukan dan saran, supaya penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis dalam merealisasikan penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Dan juga selaku penasehat Akademik penulis selama perkuliahan
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah sekaligus Penasehat Akademik serta Dosen Pembimbing I dan Ayumiati, S.E.,M.Si. sebagai Sekretaris, serta Muklis, S.HI., SE., MH. Selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membimbing, dan memberikan arahan serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Muhammad Arifin, M.Ag., Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Cut Elfida, S.H.I., M.A. selaku dan pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaganya, serta kesabaran yang luar biasa serta memberikan arahan dan motivasi dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku penguji I dan Riza Aulia, S. E.I, MSc selaku penguji II yang telah memberi arahan dan masukan kepada penulis.
6. Seluruh dosen-dosen dan para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya kepada dosen-dosen Prodi Perbankan

Syariah yang telah memberi ilmu dan bimbingan kepada peneliti selama peneliti mengikuti perkuliahan.

7. Seluruh responden khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah tulus ikhlas membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Atas segala bantuan tersebut peneliti serahkan kepada Allah SWT semoga memberi balasan dan pahala yang lebih baik.
8. Teristimewa Kepada Ibunda tercinta Rohani AD. dan Ayahnda Samsuar Ben Hasyem atas segala do'a dan dukungan yang tiada henti serta kasih sayang yang tiada bermuara yang diberikan untuk penulis, kepada keluarga besar Arafika S. pd. dan Hamidah S. pd. yang selama ini telah menjadi orang tua kedua saya, memberikan motivasi dan juga dukungan serta do'a. Dan kepada keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teruntuk sahabat-sahabat saya, saya ucapkan terima kasih telah ikut membantu, memberi motivasi, serta telah sudi mendengar keluh kesah selama ini dan rekan-rekan yang seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 saya ucapkan terima kasih telah bersama-sama ketika suka dan duka dan teman-teman di Prodi lain telah sudi memberikan dukungan begitu besar.

10. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dan ikut mendoakan serta memberi nasehat dan motivasi. Kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah banyak memberikan motivasi serta bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Hanya kepada ALLAH SWT kita berserah diri, semoga yang kita amalkan mendapat ridhoNya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 21 Juli 2021

Penulis,

جامعة الرانير

A R - R A N I R Vera

NIM. 190603344

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌ِ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

kaifa : كيف

hauula : هؤل

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
آي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
ئي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ
ramā : رَمَى
qīla : قِيلَ
yaqūlu : يَقُولُونَ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-Madīnatul Munawwarah

Talḥah : طَلْحَةٌ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Vera
NIM : 190603344
Fakultas/Program Studi : FEBI/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia
Tebal Skripsi : 174 Halaman
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag
Pembimbing II : Cut Elfida, S. HI., M.A

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi dan merupakan salah satu hal penting bagi perusahaan seperti pada sektor Perbankan Syariah. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan populasi berupa mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sementara sampel yang diambil sebanyak 100 mahasiswa dengan masing-masing 50 mahasiswa di BAS dan 50 mahasiswa di BSI. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pada PT. Bank Aceh Syariah lebih unggul dibandingkan PT. Bank Syariah Indonesia. Untuk PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 88.20% dan untuk PT. Syariah Indonesia diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 86.94%. Sehingga secara keseluruhan selisih perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara BAS dan BSI senilai 1%, maka perbedaan yang dirasakan tidak jauh berbeda, sehingga dapat disimpulkan memiliki tingkat kepuasan yang sama.

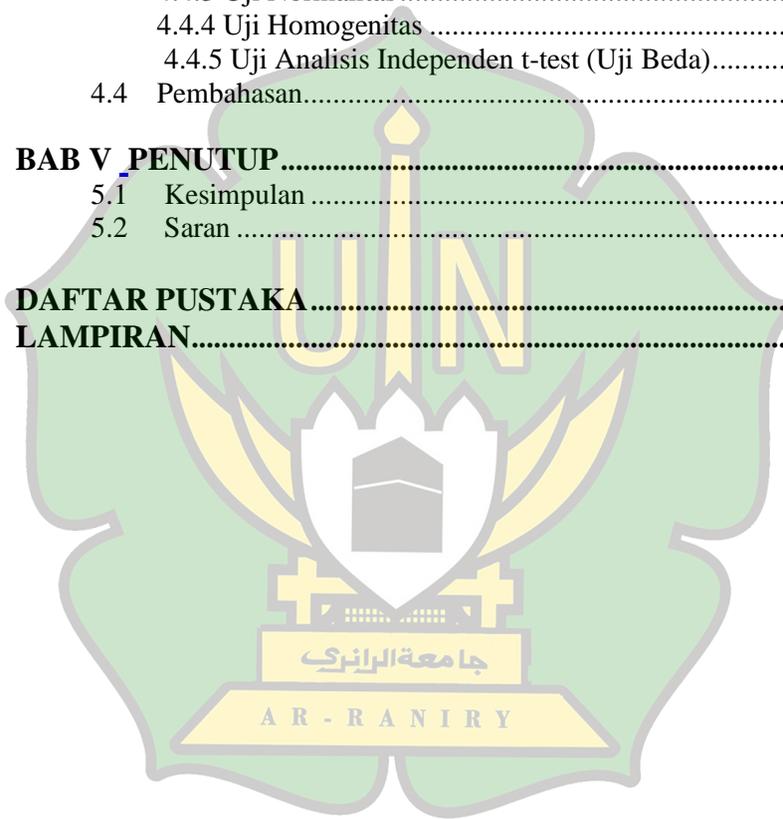
Kata kunci: *Kepuasan, Pelayanan, Pembayaran UKT, PT. Bank Aceh Syariah, PT. Bank Syariah Indonesia*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN HASIL SIDANG	iv
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Bank Syariah	11
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	12
2.1.2 Dasar Hukum Bank Syariah.....	14
2.1.3 Fungsi Bank Syariah	16
2.2 Kepuasan Nasabah.....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	16
2.2.2 Motode Pengukuran Kepuasan	19
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
2.3 Pelayanan	24
2.3.1 Pengertian Pelayanan	24
2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	27
2.3.3 Kualitas Pelayanan	29
2.3.4 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	29

2.4	Uang Kuliah Tunggal (UKT)	32
2.5	Penelitian Sebelumnya	33
2.6	Kerangka Pemikiran	39
2.7	Perumusan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	46
3.2	Subyek dan Objek Penelitian	46
3.3	Sumber Data	46
3.4	Populasi dan Sampel	48
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sampel	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
3.7	Skala Pengukuran	52
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.9	Uji Instrumen Penelitian	54
3.9.1	Uji Validitas	54
3.9.2	Uji Reliabilitas	55
3.9.3	Uji Normalitas	55
3.9.4	Uji Homogenitas	54
3.10	Uji Analisis Independen t-test (Uji Beda)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Ar- Raniry Banda Aceh	57
4.1.2	PT. Bank Aceh Syariah	58
4.1.3	PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)	60
4.2	Karakteristik Responden	64
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	65
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	70
4.3	Karakteristik Jawaban Responden	72

4.3.1 Karakteristik Jawaban Responden Pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS).....	72
4.3.2 Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	83
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	95
4.4.1 Uji Validitas	95
4.4.2 Uji Reliabilitas	97
4.4.3 Uji Normalitas	97
4.4.4 Uji Homogenitas	100
4.4.5 Uji Analisis Independen t-test (Uji Beda).....	101
4.4 Pembahasan.....	105
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN.....	119



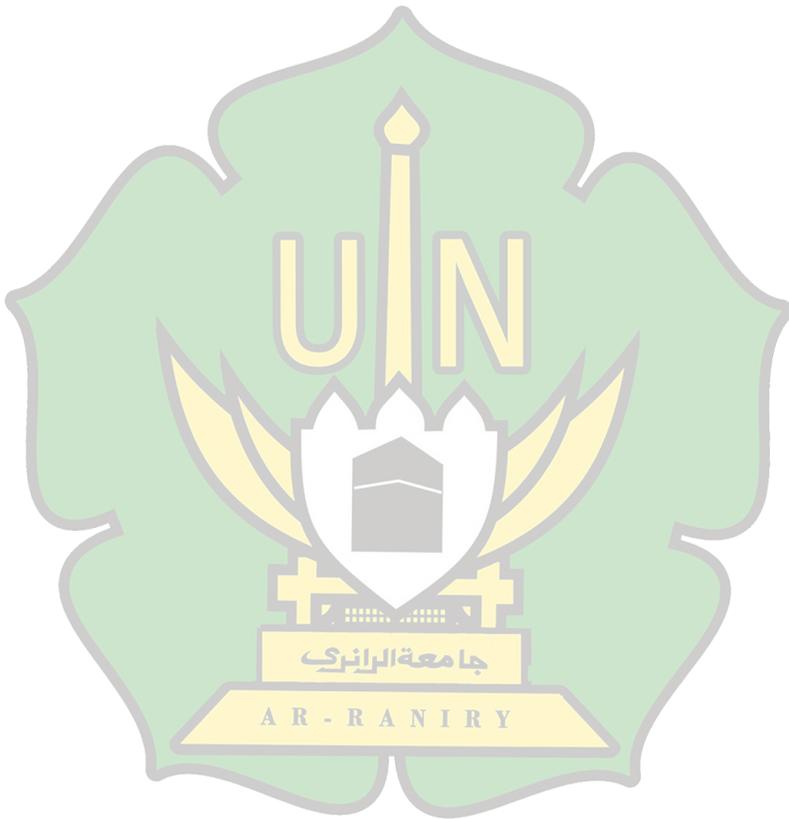
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Daftar Mahasiswa FEBI	49
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.3	Penilaian Skala Likert.....	53
Tabel 4.1	Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2	Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3	Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4	Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Jurusan	66
Tabel 4.6	Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Jurusan	68
Tabel 4.7	Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Angkatan.....	69
Tabel 4.8	Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Angkatan.....	70
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS).....	71
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Pada Indikator Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	72
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Pada Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	75
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Pada Indikator Daya Tanggap (<i>Responsivensess</i>)	77
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Pada Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	79

Tabel 4.14	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Pada Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)	81
Tabel 4.15	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)	84
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Indikator Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	86
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Indikator Kehandalan (<i>Reliability</i>)	86
Tabel 4.18	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Indikator Daya Tanggap (<i>Responsivensess</i>)	88
Tabel 4.19	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	90
Tabel 4.20	Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Indikator Empati (<i>Emphaty</i>).....	92
Tabel 4.21	Hasil Uji Validalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)	94
Tabel 4.22	Hasil Uji Validalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)	96
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry	97
Tabel 4.24	Hasil Uji Normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Bank Aceh Syariah (BAS)	98
Tabel 4.25	Hasil Uji Normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI).....	98
Tabel 4.26	Hasil Uji Homogenitas Mahasiwa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap BAS & BSI.....	99
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Uji-T Sampel	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	40
------------	-------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 2	Presentase Karakteristik & Tanggapan Responden.....	124
Lampiran 3	Uji Validalitas dan Reliabilitas	138
Lampiran 4	Uji Reliabilitas	146
Lampiran 5	Uji Instrumen Penelitian	146



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin sengit dalam dunia perekonomian, membuat para pelaku ekonomi mencari berbagai strategi yang jitu untuk mendapatkan pelanggan terhadap perusahaan mereka. Salah satu strategi untuk mendapatkan pelanggan yang potensial yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut. Dikarenakan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keuntungan suatu perusahaan, jika pelanggan sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan atau nasabah akan setia terhadap perusahaan tersebut. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut, semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri.

Perusahaan yang bergerak di sektor jasa seperti perbankan syariah dituntut untuk meningkatkan pelayanan. Bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep

pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan nasabah-nasabah yang potensial (Kasmir, 2002).

UU RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satu upaya perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dapat dilihat dari proses mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah yaitu dengan melakukan identifikasi terhadap perilaku konsumen, karena perilaku antar konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa berbeda satu sama lainnya (Temporal & Trott, 2002:48).

Selanjutnya bank syariah harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercipta kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah nantinya akan dinilai sendiri oleh nasabah apakah sudah baik atau belum. Nasabah akan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pengalaman yang diterima dari produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan tercipta, jika bank syariah dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah ataupun sama dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Jika *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka konsumen atau nasabah akan merasa puas, tetapi apabila

sebaliknya, *perceived performance* jauh atau rendah dari *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas (Tjiptono, 1997:23).

Menurut Kotler dan Keller (2007:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan memberikan kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

Seorang Pelanggan yang puas adalah seorang pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan pada saat mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif (Khasanah, 2015).

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal mudah untuk dilakukan, suatu organisasi

ataupun perusahaan sering ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanannya sehingga tidak berhasil memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Menurut Arif (2010: 211) pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang ditawarkan dan menciptakan manfaat bagi nasabah pada waktu dan tempat tertentu, atas hasil dan tindakan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Sementara itu menurut Tjiptono (1997) kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan .

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Alvi Naslia (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) darussalam, dengan t hitung sebesar 8,338 dan t tabel sebesar 1,986 atau t hitung $>$ t tabel. Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang kurang baik. Baik bank syariah maupun bank konvensional sebagai lembaga keuangan

yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*) untuk memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah (Putri, 2019).

Saat ini banyak perguruan tinggi yang menggunakan jasa perbankan untuk memudahkan segala jenis transaksi, seperti transaksi pembayaran uang kuliah tunggal atau sering disebut dengan UKT. Kerja sama ini dapat mempermudah kerja dunia pendidikan, menghemat waktu serta memberikan keamanan uang yang telah dibayarkan pelajar ataupun mahasiswa. Pada Kampus UIN Ar-raniry Banda Aceh, pelaksanaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) tidak dilakukan pada satu bank saja, karena UIN Ar-raniry telah menjalin hubungan kerja sama dengan beberapa bank salah satunya yaitu pada Bank Aceh syariah dan Bank Syariah Indonesia. Setiap Angkatan akan dibedakan jenis bank untuk pembayaran UKT-nya.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat terutama mahasiswa yang melakukan transaksi terhadap pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga perhatian bank tidak hanya sebatas terselesaikannya transaksi pembayaran UKT saja, tetapi juga pada aspek pelayanan. Hal ini untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa. Sektor perbankan juga harus dikelola secara

profesional dari segi pelayanannya, serta harus inovatif dalam menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Jika bank memberikan pelayanan yang puas dapat memuaskan mahasiswa maka akan berpotensi kepada nasabah potensial, dan pada akhirnya akan menciptakan nasabah-nasabah setia kepada bank tersebut (Yuliana et al., 2019).

Sebagai langkah awal dari upaya mengidentifikasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah selama ini telah sesuai dengan harapan nasabah. Maka dari itu diperlukan analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dua Bank yaitu Bank Aceh Syariah dengan Bank Syariah Indonesia dalam proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Oleh karena itu Peneliti mengambil Judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Pt. Bank Aceh Syariah Dan Pt. Bank Syariah Indonesia”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat diformulasikan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

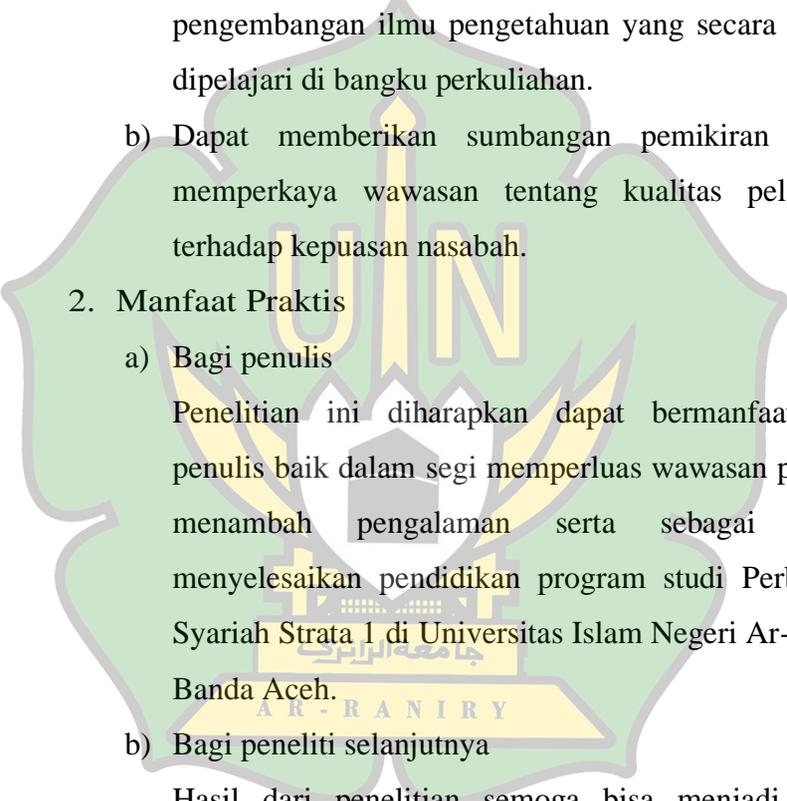
Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat pada penelitian ini di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

- 
- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada bank aceh syariah dan bank syariah indonesia, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.
- b) Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis baik dalam segi memperluas wawasan penulis, menambah pengalaman serta sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program studi Perbankan Syariah Strata 1 di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- b) Bagi peneliti selanjutnya
Hasil dari penelitian semoga bisa menjadi acuan maupun referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan teori mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada bank aceh syariah dan bank syariah indonesia.

c) Bagi perbankan

Sebagai acuan atau pedoman dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga akan membantu meningkatkan pangsa pasar bank syariah tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini mudah untuk dipahami, maka dalam sistematika penulisan ini terdiri atas sub bab, dimana terdapat lima garis besar pembahasannya diantaranya:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang yang mencakup tentang permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah yang merupakan problem atau persoalan penelitian yang dibuat dalam bentuk pertanyaan, tujuan penelitian yaitu bisa menemukan jawaban dari permasalahan penelitian yang akan diteliti, manfaat dari hasil penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan .

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini membahas tentang teori yang melandasi penelitian, termasuk pembahasan tentang bank syariah, pembahasan berikutnya kepuasan pelayanan nasabah, kemudian tinjauan penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan penentuan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

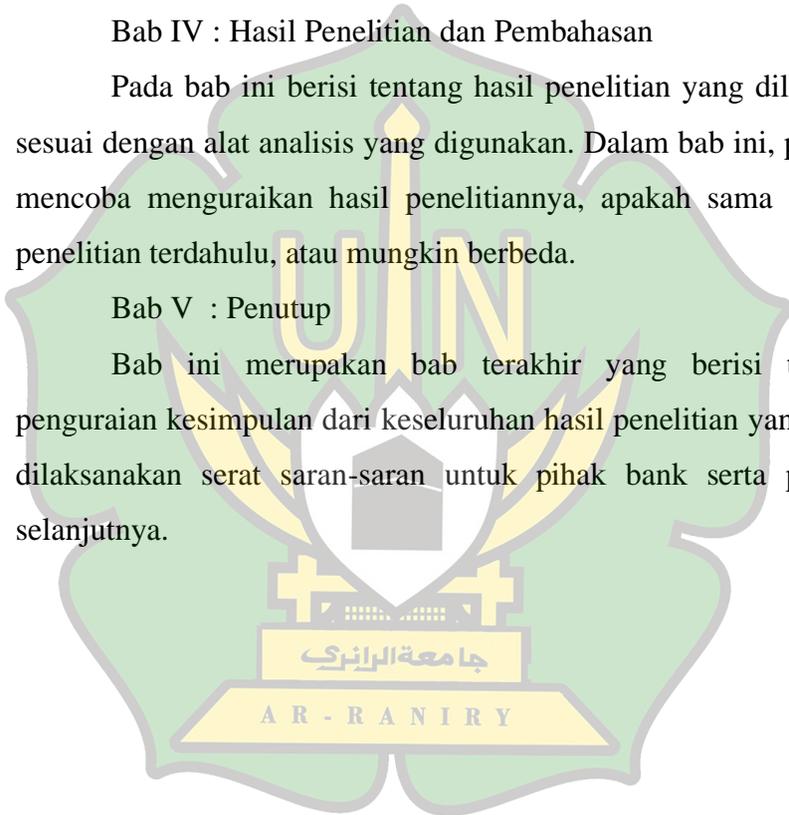
Pada bab ini dikemukakan tentang metode penelitian yang akan digunakan, mulai dari jenis penelitian, sumber dan jenis data, serta teknik pengumpulan data dan tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan. Dalam bab ini, peneliti mencoba menguraikan hasil penelitiannya, apakah sama dengan penelitian terdahulu, atau mungkin berbeda.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang penguraian kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilaksanakan seras saran-saran untuk pihak bank serta peneliti selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

Di Indonesia, bank syariah terkenal dimulai sejak tahun 1997 saat terjadinya krisis moneter. Dengan adanya Undang-Undang Nomor. 7 Tahun 1992 tentang perbankan secara tegas telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang secara rinci dijelaskan dalam peraturan pemerintah Nomor. 72 tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada tahun 1998, dikeluarkan Undang-Undang Nomor. 10 tahun 1998 sebagai amandemen dari UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi kesadaran sistem perbankan syariah.

Pada tahun 1999 dikeluarkan lagi Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia untuk dapat menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. Terjadinya krisis moneter membawa dampak positif bagi pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia karena kenyataannya menunjukkan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dapat bertahan ditengah kacanya nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi pada saat itu di Indonesia (Hanum, 2014).

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Susyanti (2016:45) bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan bentuk implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik pelarangan riba dalam berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, tidak diperkenankan menggunakan dua harga dalam satu barang, dan tidak diperkenankan melakukan dua transaksi dalam suatu akad.

Sedangkan menurut Ismail (2011), bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Pada dasarnya bank Islam atau bank syariah adalah bank yang pengoperasiannya tidak mengandalkan pada bunga. Pengertian bank islam itu sendiri adalah lembaga keuangan yang beroperasi serta produk harus dikembangkan berlandaskan kepada Al-qur'an dan Hadits Rasulullah SAW. Sehingga dapat dikatakan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas peredaran uang dengan menganut prinsip syariat.

Menurut Rivai dan Arifin (2010) bank Islam merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas

bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang produktif seperti perjudian/maisir/bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan/grahar, berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank syariah sering disamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank Islam, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank syariah, selain menghindari bunga juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, bank adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Dan juga disebutkan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Demokrasi ekonomi adalah kegiatan syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perbankan syariah umumnya bertujuan menunjang

pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

2.1.2 Dasar Hukum Bank Syariah

Di Indonesia bank syariah didirikan pertama kali pada tahun 1991 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pada awal berdirinya keberadaan bank syariah belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Kemudian setelah Undang-Undang No.7/1992 diganti dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang mengatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, maka bank syariah mulai menunjukkan perkembangannya (Karim, 2004).

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, secara jelas disebut tentang operasional bank syariah. Dimana Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak

lain (ijarah) dalam (UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 13).

Pengaturan mengenai bank syariah secara umum terdapat pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 1992 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dengan tujuan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat yang masih meragukan kesyariahan operasional perbankan syariah. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mengatur tentang jenis usaha, ketentuan pelaksanaan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana, dan larangan bagi Bank Syariah maupun UUS yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional.

UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah di dalamnya mengatur kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur riba, maisir, gharar, hara,m, dan zalim. Kemudian juga diatur mengenai masalah kepatuhan syariah yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang direpresentasikan melalui Dewan pengawas Syariah (DPS) yang harus dibentuk pada masing-masing Bank Syariah dan UUS. Dalam UU 21/2008 juga dijelaskan bahwa Prinsip Syariah berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (rahmatan lil 'alamin). Nilai-nilai tersebut

diterapkan dalam pengaturan perbankan yang didasarkan pada Prinsip Syariah yang disebut Perbankan Syariah. Prinsip Perbankan syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang berkaitan dengan ekonomi, salah satu prinsip dalam ekonomi Islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuknya, dan menggunakan sistem antara lain prinsip bagi hasil (mudharabah).

2.1.3 Fungsi Bank Syariah

Menurut Ismail (2011:39-42), bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu sebagai berikut :

1. Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-Wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad Mudharabah.

2. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Pembiayaan bank syariah dibagi menjadi beberapa yaitu sebagai berikut:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musarakah.

- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qard.
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

3. Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Berbagai pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahan bukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.

2.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi

nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk tersebut baik dan memuaskan (Wahab, 2017).

Kepuasan nasabah tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi yang diinginkan pembeli. Jika kinerja produk tersebut tidak sesuai dan tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan atau nasabah akan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dan memenuhi ekspektasi, maka pelanggan atau nasabah akan merasa puas. Dan apabila kinerja produk sangat sesuai dan memenuhi ekspektasi maka akan membuat pelanggan atau nasabah merasa sangat puas (Kotler dan Armstrong, 2018).

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Engel (1994:409) Kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi (Kotler, 2000).

Selanjutnya Supranto (2001:44) menjelaskan istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan

yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat. Pendapat lain yaitu Robledo (2001) dalam Astuti (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didenifikasikan sebagai selisih (*gab*) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank (Dharmayanti, 2006).

Dipertegasakan oleh Kotler (2004:10) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu penilaian oleh seorang pelanggan atau nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang diterima dengan membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya

2.2.2 Motode Pengukuran Kepuasan

Menurut Buchori (2010) ada 4 metode yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)

Perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh konsumen. Ada juga perusahaan yang memberikan amplop yang telah tertulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan, serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hotline* (telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2) Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction survey*)

Dalam hal ini perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya dan juga melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga menjadi manajer sendiri harus turun kelapangan, misalnya belanja ke toko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman

manajer ini penting karena data dan informasi diperoleh langsung oleh dia sendiri.

4) Analisis pelanggan yang lari (*Lost customer analysis*)

Konsumen yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan alasan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak lagi ada konsumen yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

c. Emosional

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 produk, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk

atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

2.2.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler dalam Tjiptono (2014) menyatakan bahwa ada 6 (enam) indikator dalam pengukuran kepuasan nasabah, yaitu:

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

Kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat diukur dengan cara menanyakan langsung kepada nasabah apakah mereka merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Misalnya menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan yang ada di bank syariah atau tidak.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan/Nasabah

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah-milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta ketersediaan nasabah untuk menilai jasa bank syariah berdasarkan item-item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga,

nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectations*)

Konfirmasi harapan yang dimaksudkan ialah untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank syariah.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan langsung kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan di bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

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

Kepuasan nasabah juga dapat diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di bank syariah tersebut.

6. Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Aspek-aspek yang sering dianalisis untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah yaitu komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan nasabah yang beralih ke bank lain. Maka dari itu, hendaknya bank syariah perlu menyediakan sarana untuk melakukan keluhan seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Sedangkan pengertian pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto & Atik, 2005).

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (A.S Moenir, 2008:27). Sedangkan menurut Rahmayanty (2013:18) pelayanan adalah layanan prima yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari para staf atau petugas yang bertugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan langsung berhadapan atau melayani para nasabah yang berkesan kuat yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat itu.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, setiap pihak harus mampu bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya: “Katakanlah; Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya). Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik.” (QS. Al-Isra : 84)

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang islam (Fadla, 2016).

Dari beberapa definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagiannya atau bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami

bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.

2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin terlihat yang terbaik di mata nasabahnya dan pada prinsipnya seorang pelanggan atau nasabah pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah akan dapat diberikan secara maksimal. Adapun berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik di antaranya yaitu (Kasmir, 2005):

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Nasabah ingin dilayani secara prima. Dalam melayani nasabah salah satu hal yang penting diperhatikan adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu meja dan kursi yang nyaman, udara dalam ruangan harus tenang dan sejuk
- 2) Tersedianya karyawan yang baik
Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas yang melayani. Petugas yang melayani harus sopan, menarik dan juga cepat tanggap, pandai berbicara serta harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah agar nasabah semakin tertarik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur dan tidak boleh membuat kesalahan dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
- 5) Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
Petugas harus mampu menjaga setiap rahasia nasabah, terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan suatu ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
Petugas harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani nasabah, untuk itu diperlukan pelatihan khusus mengenai pengetahuan dan kemampuan untuk menghadapi nasabah dalam bekerja.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
Petugas harus dapat memahami dan mengerti terhadap kebutuhan dan keinginan nasabahnya.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Karyawan harus mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah guna untuk menjaga nasabah agar tidak lari menjadi nasabah di perusahaan lain.

2.3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Manullang, 2008). Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah atau pelanggan serta dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih baik dari pada harapan nasabah.

2.3.4 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dikutip dalam An-Nisbah, 2016), untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan ada lima dimensi atau indikator yang harus dipenuhi untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah. Kelima dimensi tersebut juga disebut dengan SERVQUAL (*service Quality*) SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi atau kepuasan pelanggan atas kualitas layanan. Adapun indikator pelayanan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu, meliputi:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung (ruang tunggu yang nyaman, memiliki area parkir yang memadai), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), memiliki fasilitas pendingin (AC), serta penampilan pegawainya. Dimana Karyawan harus berpenampilan rapi dan sesuai syariah, Peralatan mutakhir/terbaru, Fasilitas fisik yang berdaya tarik dan Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah dalam hal transaksi perbankan, dan dengan akurasi yang tinggi. Karyawan melayani dengan ketetapan waktu yang dijanjikan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit,

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemauan atau keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dalam hal mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah, setiap komplain dari nasabah harus segera ditanggapi, serta dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan, keramahan karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan, dan memberikan rasa aman kepada pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk memberi rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Bank syariah harus mampu menjaga kerahasiaan data nasabah demi kenyamanan bersama.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus, komunikasi yang baik, dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan

kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dalam penelitian yang diukur adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dengan menggunakan indikator pada kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, yang terdiri dari : Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

2.4 Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Uang Kuliah Tunggal (UKT) menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 55 Tahun 2013 antara lain dimaksudkan untuk meringankan beban mahasiswa terhadap pembiayaan pendidikan. Dalam pasal 5 disebutkan bahwa perguruan tinggi negeri tidak boleh memungut uang pangkal dan pungutan lain selain uang kuliah tunggal dari mahasiswa baru program sarjana (S1) dan program diploma mulai tahun akademik 2013/2014 (Sumamo & Gimin, 2017).

Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan sistem yang diterapkan dalam pembiayaan perkuliahan yang harus ditanggung oleh mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri yang berada di bawah

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemenristek Dikti). Salah satu aspek penting yang dimaksudkan dalam penerapan UKT adalah bahwa pembebanan biaya kuliah disesuaikan dengan kemampuan ekonomi dari setiap mahasiswa. Oleh karena itu, dalam penerapan UKT sebuah Perguruan Tinggi Negeri menetapkan beberapa kategori pungutan UKT, sehingga selain dapat mengakomodasi anggota masyarakat tidak mampu secara ekonomi untuk mengenyam pendidikan tinggi, juga target penerimaan Perguruan Tinggi Negeri untuk biaya operasional penyelenggaraan pendidikan juga dapat tercapai (Rokhman & Asmara, 2017).

2.5 Penelitian Sebelumnya

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian/ Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Putri (2012) “Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (<i>tangible</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), dan jaminan (<i>assurance</i>). Indikator yang mendapat tanggapan yang kurang baik (negatif), terdiri dari keandalan (<i>reliability</i>), dan empati (<i>empathy</i>)	penelitian yang dilakukan indah mengukur tanggapan mahasiswa beserta penilaian kualitas layanan, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada Pt. bank Aceh Syariah dan Pt. bank Bri Syariah tanpa penilaian kualitas layanan	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis pada indikator kualitas layanan yang digunakan

Tabel 2.1 - Lanjutan

2	<p>Hidayati (2014)</p> <p>“Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri dan Bank BCA”</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi tingkah kepuasan nasabah dalam pelayanan pada Bank mandiri Cabang Setia Budi yaitu kebersihan pada lingkungan kantor Bank Mandiri terbukti dengan tidak adanya sampah yang tercecer di sekitar lingkungan sedangkan untuk bank BCA atribut yang paling mempengaruhi yaitu ATM dimana tersebar mesin ATM Bank BCA pada tempat-tempat umum sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan ATM</p>	<p>a. Variabel yang diteliti</p> <p>b. Objek penelitian dan sampel penelitian</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah fokus kajian penelitian yaitu kepuasan nasabah</p>
---	---	---	---	---

Tabel 2.1 - Lanjutan

3	<p>Hitakarini (2016)</p> <p>“Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di Pt. Pos Indonesia (Persero) Dan Jne Kota Serang”.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket pada Pt. pos indonesia 74% pada skala interval didapat bernilai puas dan pelanggan JNE 76% pada skala interval bernilai puas. Hasil perhitungan diperoleh t hitung lebih besar dari harga tabel ($2,11 \geq 1,973$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di Pt. pos indonesia dan JNE kota serang.</p>	<p>Objek penelitian dan sampel penelitian .</p>	<p>a. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif</p> <p>b. Kesamaan penelitian ini adalah fokus pada kajian indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalan (<i>reliability</i>), daya tangkap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan berwujud (<i>tangibles</i>).</p>
---	---	---	---	---

Tabel 2.1 - Lanjutan

4	<p>Ahmad (2016)</p> <p>“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”</p>	<p>Melalui metode dan analisis data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar adalah mahasiswa yang berada dalam kategori tinggi adalah 6 orang dengan persentase 7,4% dan yang berada dalam kategori sedang adalah 58 orang dengan persentase 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentase 71,6%</p>	<p>a. Objek dan sampel penelitian</p> <p>b. Cara mengumpulkan data</p>	<p>a. jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif</p> <p>b. Meneliti tentang kepuasan nasabah</p>
---	---	--	--	--

Tabel 2.1 - Lanjutan

5	<p>Ichwan (2018)</p> <p>“Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung”.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa FEBI angkatan 2014 di peroleh nilai tingkat kepuasan 80% atau berada pada daerah penilaian setuju dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah angkatan 2014 diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 82% atau berada pada daerah sangat setuju. Hasil uji Independent Sample t test diperoleh hitung $-3.674 > t_{tabel}$ 1.972 dan nilai signifikan (<i>2-tailed</i>) $0.000/2 = 0.00 < 0.05$ maka H_0 diterima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).</p>	<p>Objek dan subjek penelitian serta sampel penelitian</p>	<p>a. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif</p> <p>b. Kesamaan penelitian ini adalah fokus pada kajian indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalaan (<i>reliability</i>), daya tangkap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan berwujud (<i>tangibles</i>).</p>
---	--	--	--	--

Sumber: Data diolah (2021)

Pertama, penelitian Putri (2012), meneliti tentang “Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Indikator yang mendapat tanggapan yang kurang baik (negatif), terdiri dari kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014), yang berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri dan Bank BCA”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi tingkah kepuasan nasabah dalam pelayanan pada Bank mandiri Cabang Setia Budi yaitu kebersihan pada lingkungan kantor Bank Mandiri terbukti dengan tidak adanya sampah yang tercecer di sekitar lingkungan sedangkan untuk bank BCA atribut yang paling mempengaruhi yaitu ATM dimana tersebar mesin ATM Bank BCA pada tempat-tempat umum sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan ATM.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hatikarini (2016) yang berjudul “Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (Persero) Dan Jne Kota Serang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman

paket pada PT. Pos Indonesia 74% pada skala interval didapat bernilai puas dan pelanggan JNE 76% pada skala interval bernilai puas. Hasil perhitungan diperoleh t hitung lebih besar dari harga tabel ($2,11 \geq 1,973$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di Pt. pos indonesia dan JNE kota serang.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”. Berdasarkan metode analisis data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentase 71,6%

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ichwan (2018) tentang “Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa FEBI angkatan 2014 di peroleh nilai tingkat kepuasan 80% atau berada pada daerah penilaian setuju dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah angkatan 2014 diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 82% atau berada pada daerah sangat setuju. Hasil uji Independent Sample t test diperoleh hitung $-3.674 > t_{tabel} 1.972$ dan nilai signifikan ($2-tailed$) $0.000/2 = 0.00 < 0.05$ maka H_0 diterima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa fakultas

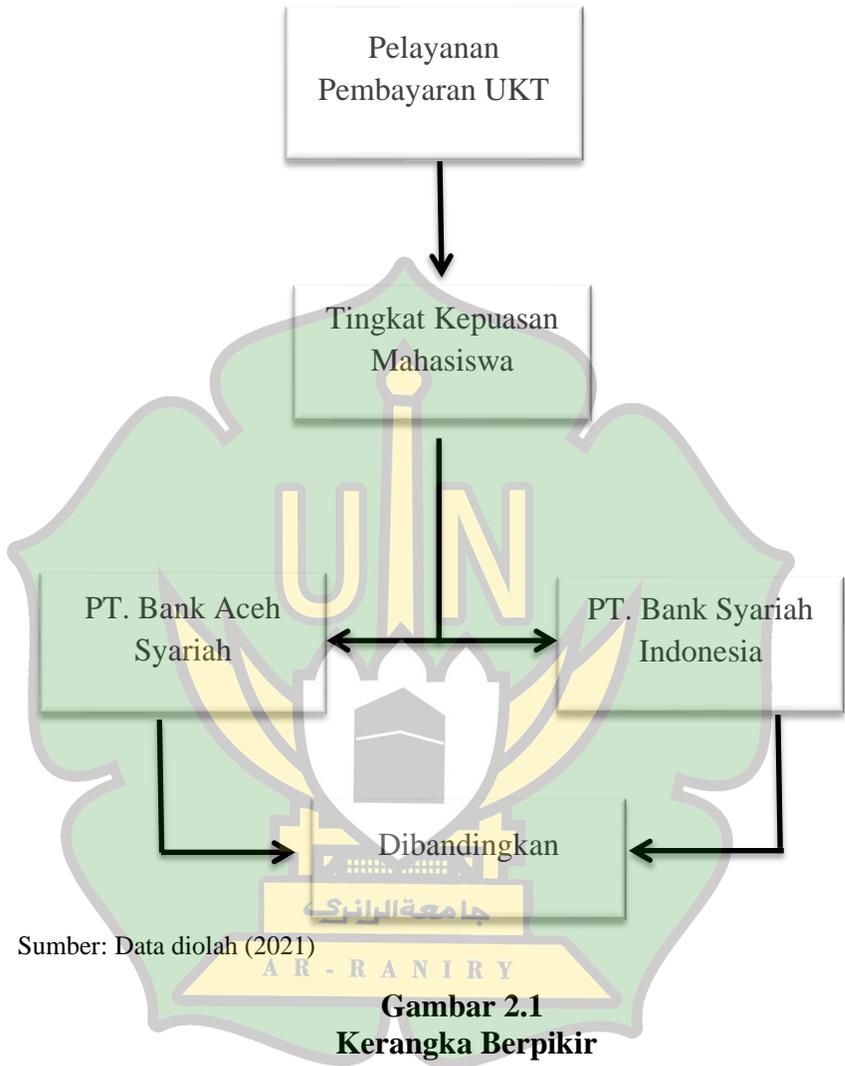
Ekonomi dan Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kelima hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka teoritis adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu (Kuncoro, 2003:37). Kerangka berpikir dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan nasabah atau mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal yang diterima dari bank aceh syariah dan bank bank syariah indonesia. Sebuah perusahaan perbankan yang menginginkan agar perusahaannya dapat berjalan secara terus-menerus, maka perusahaan tersebut harus mampu memenuhi dan memberikan kepuasan kepada para pelanggan atau nasabah, salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang baik.

Adapun hubungan antar variabel yang akan diteliti dijelaskan di dalam kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



2.7 Perumusan Hipotesis

Sugiyono (2017:95) berpendapat bahwa Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis yang diajukan perlu diuji kebenarannya dalam pembahasan, diterima atau ditolak. Berdasarkan kerangka teoritis yang telah di jelaskan diatas hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

2.7.1 Perbedaan kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia.

Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan produk atau jasa.. Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang ditawarkan dan menciptakan manfaat bagi nasabah pada waktu dan tempat tertentu, atas hasil dan tindakan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama

penerima jasa tersebut (Arif, 2010). Sementara itu menurut Tjiptono (1997) kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

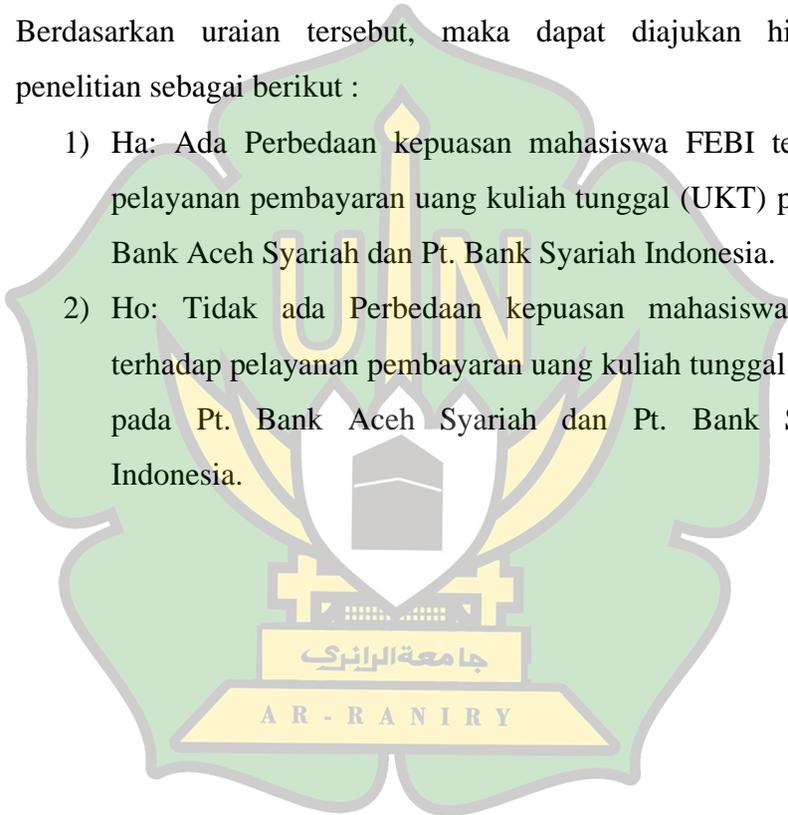
Sesuai dengan teori Lupiyoadi (2001), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yaitu kualitas pelayanan. Dimana pelayanan yang cepat, tepat dan mempunyai fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan bagi nasabah, begitu juga sebaliknya, pelayanan yang kurang tepat dan fasilitas yang kurang lengkap akan menimbulkan persepsi negatif terhadap perusahaan.. Dalam penelitian Alvi Naslia (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat di kategorikan sebagai pelayanan yang kurang baik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Afiful Ichwan (2018), Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan, dimana tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah lebih tinggi dari pada tingkat kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah tunggal (UKT). Maka dari itu para petugas dituntut untuk memberikan sikap ramah, dimana keramahan merupakan salah bentuk pelayanan jasa yang wajib diberikan oleh para pegawai

bank untuk para nasabah. Misalnya petugas bank harus mengucapkan salam atau sapaan yang ramah terlebih dahulu sebelum bertransaksi dengan nasabahnya, memberikan senyum hangat dan ceria, bertutur bahasa yang sopan dan jelas serta sabar melayani nasabahnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1) Ha: Ada Perbedaan kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia.
- 2) Ho: Tidak ada Perbedaan kepuasan mahasiswa FEBI terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:8).

Penelitian ini mengacu kepada pendekatan deskriptif. Metode pendekatan deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri., baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017:8).

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan untuk objek dari penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena lebih dekat dengan

tempat tinggal peneliti, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu mahasiswa FEBI melakukan pembayaran UKT pada kedua bank tersebut. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa FEBI karena ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diterima mahasiswa terhadap pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Kemudian mahasiswa FEBI juga merupakan mahasiswa yang suatu saat akan bekerja pada salah satu bank tersebut, dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Apabila mereka mendapatkan pelayanan yang kurang baik akan merasa tidak dihargai karena tidak dilayani dengan baik. Maka dari itu dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk mahasiswa FEBI ketika mereka bekerja diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik.

3.3 Sumber Data

Menurut sumber diperoleh, data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket atau kuesioner yang akan dibagikan kepada sejumlah responden serta melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan (Muhammad, 2008).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i FEBI UIN Ar-raniry Banda Aceh dengan jumlah mahasiswa yang aktif yaitu 2.650 orang (Sumber Akademik : 2021).

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mengambil dan mempelajari semua yang ada pada populasi, maka untuk itu peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner yang akan dibagikan secara non probabilitas/non acak, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Convenience sampling* atau *accidental sampling* yang merupakan pengambilan sampel tidak sengaja atau secara kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel. Seseorang diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti.

Tabel 3.1
Daftar Mahasiswa FEBI

No	Jurusan/Prodi	Jumlah Mahasiswa Yang Aktif
1	Perbankan syariah	1.136
2	Ekonomi syariah	939
3	Ilmu ekonomi	575
	Jumlah	2.650

Sumber: Akademik UIN Ar-raniry Banda Aceh, 2020

Untuk menentukan jumlah anggota sampel dari suatu populasi, maka penulis menggunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin untuk menghitung besaran sampel yaitu, sebagai berikut: (Wahyudi, 2017)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 10% tingkat kesalahan.

Skema sampel akan diambil dari populasi yang telah ditentukan dengan rumus slovin, dengan perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui:

$$N = 2650, e = 10\%$$

$$n = \frac{2650}{1+2650(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2650}{26,51}$$

$$n = 99,96 \text{ (dibulatkan 100)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, untuk memudahkan peneliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil 100 mahasiswa/i FEBI UIN Ar-raniry yang menjadi sampelnya. Dari 100 sampel yang akan peneliti gunakan, sampel tersebut akan dibagikan menjadi dua kelompok dimana 50 sampel untuk mahasiswa yang menggunakan jasa pembayaran UKT pada PT. Bank Aceh Syariah dan 50 sampel untuk mahasiswa yang menggunakan jasa pembayaran di PT. Bank Syariah Indonesia.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data adalah suatu langkah strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk menemukan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Data tersebut sebagai sumber untuk kemudian dianalisis dan disimpulkan menjadi pengetahuan baru. Jenis

pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu berupa angket. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dengan harapan responden memberikan respons terhadap pertanyaan atau pernyataan tersebut (Umar, 2009). Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada 100 mahasiswa febi yang termasuk dalam kriteria penelitian.

3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut, Sugiyono (2014).

Pada Penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal (mandiri) yaitu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia. Menurut Hadari Nawawi dan H.M Martini hadari (1992) variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut.

Dalam penelitian yang diukur adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan mahasiswa kemudian dijabarkan dan diukur berdasarkan kriteria atau aspek pelayanan yang baik, dimana kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kepuasan pelanggan yang terdiri dari : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Definisi dan indikator mengenai variabel dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan	kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang kemudian didapat sesuai dengan harapannya. (Kotler, 2002)	a. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Kepastian (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>) (Zeithaml et.al, 1990 dalam An;nisbah, 2016)	Ordinal

Sumber: Data diolah (2021)

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2016). Skala pengukuran dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2017), skala ordinal merupakan skala yang membedakan kategori berdasarkan tingkat dan urutan. Skala ini menggunakan lambang-lambang atau bilangan-bilangan untuk menunjukkan urutan tingkatan objek yang diukur berdasarkan karakteristik tertentu.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mengukur kuesioner menjadi data kuantitatif membutuhkan skala pengukuran yang akan menghasilkan data tersebut. Jenis skala yang peneliti gunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2016), skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun skala pengukuran atau skor adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Penilaian Skala Likert

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Sumber: Sugiyono (2010)

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dimaksudkan untuk mengkaji dalam kaitannya dengan pengujian hipotesis penelitian yang telah penulis rumuskan. Kegiatan dalam analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data Lexy J. Moleong (2000). Teknik analisis data digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan analisis data kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka dimana metode perhitungannya menggunakan metode program pengolahan data statistik.

Pada uji kuantitatif, metode yang digunakan adalah uji perbedaan dua parameter rata-rata, dimana merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian komparatif yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel. Adapun metode analisis yang digunakan adalah Uji-t sampel bebas, dimana sampel dan keberadaan tidak saling mempengaruhi, dengan tingkat signifikansi 0,05 (Kadir, 2015) dalam Muhammad Afiful.

3.9 Uji Instrumen Penelitian

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Nasution (1996), menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid, jika instrumen tersebut dapat mengukur

apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan harus di buang atau di ganti karena dianggap tidak relevan Umar (2009:166). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *Statistic Program Social Science* (SPSS) Versi 25. Uji validitas ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel dengan nilai signifikan (α) 5 persen dari *degree of freedom* (df) = n (jumlah sampel)- k (jumlah variabel) jika r hitung > r tabel maka butir soal tersebut dinyatakan valid, data yang diperlukan dalam rumus sebagai berikut (Noor, 2011).

- a. Jika nilai (p) < 0,05 atau r hitung > dari r tabel, maka item dinyatakan valid.
- b. Jika nilai (p) > 0,05 atau r hitung < r tabel dan bernilai r positif, maka item dinyatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam penelitian ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali seperti digunakan oleh responden yang sama (Umar, 2009). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Uji reliabilitas ini adalah lanjutan dari uji validitas, dimana item yang diuji adalah item yang valid saja. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sedangkan jika nilai *Cronbach Alpha* <

0,60 maka item dinyatakan tidak reliabel Sarjono dan Julianita (2011). Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Statistical Program Social Science* (SPSS) Versi 25 untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner yang berhubungan dengan satu dan lainnya.

3.9.3 Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah distribusi sampel yang terpilih berasal dari sebuah distribusi populasi normal atau tidak (Narlan dan junior, 2018). Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas adalah uji *Kolmogorov-smirnov* yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*, dasar pengambilan keputusan sebagai berikut Azwar (2010):

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.9.4 Uji Homogenitas

Menurut Widhiarso (2011) pengujian atau uji homogenitas bertujuan untuk menyakinkan bahwa sekumpulan data yang akan diukur memang berasal dari populasi yang homogen (sama).

Perhitungan homogenitas dilakukan peneliti saat ingin membandingkan sebuah sikap, intensi, atau perilaku (varians) pada dua kelompok populasi. Menurut Widiyanto (2010) dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan atau $\text{sig.} < 0,05$, maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama (tidak homogen).
- 2) Jika nilai signifikan atau $\text{sig.} > 0,05$, maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama (homogen).

3.10 Uji Analisis Independent t-test (Uji Beda)

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang tidak berhubungan. Jika ada perbedaan, rata-rata manakah yang lebih tinggi, data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio (Gani & Amalia, 2015). Dengan kriteria penolakan hipotesis adalah

- a. Apabila nilai $\text{sig. (2-tailed)} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila nilai $\text{sig. (2-tailed)} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengujian independent t-test pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistic Program Social Science (SPSS) Versi 25*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) adalah salah satu fakultas dari 9 fakultas pada UIN Ar-Raniry yang didirikan pada tahun 2014 dengan jumlah mahasiswa yang terus meningkat. Setiap mahasiswa yang lulus dari fakultas ini diupayakan untuk tidak hanya memenuhi prinsip ilmu ekonomi syariah saja, namun menjadi praktisi dan tenaga profesional yang mampu terjun langsung di lapangan. Berikut visi, misi, dan tujuan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah (Panduan Akademik, 2019/2020):

Visi:

- 1) Unggul dalam pengembangan keilmuan ekonomi dan bisnis berlandaskan nilai-nilai keislaman bertaraf internasional tahun 2030.

Misi:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dalam bidang ekonomi dan bisnis secara profesional, integratif, berdasarkan nilai-nilai Islam dan berwawasan global.
- 2) Mengembangkan tradisi riset integratif dan diseminasi karya akademik di bidang ekonomi dan bisnis Islam.

- 3) Mengimplementasikan ilmu untuk pengabdian dan pembangunan ekonomi masyarakat secara islami.
- 4) Membangun kerja sama strategis dalam bidang ekonomi dan bisnis islam dengan berbagai pihak di dalam dan luar negeri.

Tujuan:

- 1) Terwujudnya kualitas belajar mengajar dalam aspek metode, kurikulum, sarana dan prasarana.
- 2) Terhasilnya lulusan yang berkualitas, islami dan berwawasan global.
- 3) Pengembangan tradisi riset dan budaya ilmiah di kalangan Dosen dan Mahasiswa.
- 4) Peningkatan kualitas dan kuantitas publikasi dan sitasi karya ilmiah Dosen dan Mahasiswa.
- 5) Terlaksananya program pengabdian yang terintegrasi untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- 6) Terimplementasinya kerja sama strategis di bidang akademik dan non-akademik dengan berbagai pihak dalam dan luar negeri.

Adapun saat ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai tiga prodi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah dan Ilmu Ekonomi, sebelumnya Fakultas ini mempunyai empat prodi akan tetapi prodi Diploma III Perbankan Syariah pada tahun 2019 dikonversi menjadi S1 Perbankan Syariah.

4.1.2 PT. Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh yang sekarang disebut sebagai Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (Sekarang Banda Aceh) beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tambunan (wakil notaris) untuk mendirikan suatu bank. Setelah beberapa kali perubahan akte, pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dan dengan adanya ketetapan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank pembangunan Daerah.

Sejarah baru mulai di ukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 september 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum

Syariah PT Bank Aceh syariah yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisioner OJK kepada Gubernur aceh Zaini Abdullah melalui Kepada OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 september 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Visi:

- 1) Menjadi Bank syariah Terdepan dan Terpercaya dalam pelayanan di indonesia.

Misi :

- 1) Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah
- 2) Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
- 3) Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*)
- 4) Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya

- 5) Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh

Motto/*Corporate Image*:

Kepercayaan dan Kemitraan. Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari Nasabah, Pemilik dan Masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. Kemitraan adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara Bank dan Nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

4.1.3 PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (MANDIRI, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia jugsan menjadi cerminan wajah perbankan syariah di indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil alamin). Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia adalah (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Visi:

- 1) Top 10 Global Islamic Bank

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS):

Tabel 4.1
Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	39	78.0	78.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Pt. Bank Aceh Syariah berdasarkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 orang dengan persentase (22%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang (78%).

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI):

Tabel 4.2
Tanggapan Responden PT Bank Syariah Indonesia
Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	25	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry pada Pt. Bank Syariah Indonesia berdasarkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25% jenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (50%).

Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang menggunakan layanan jasa pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah didominasi oleh mahasiswa perempuan yaitu sebanyak 78% atau 39 orang mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menggunakan layanan jasa pembayaran UKT di PT. Bank Syariah Indonesia berdasarkan jenis kelamin adalah sama yaitu mahasiswa laki-laki sebanyak 50% atau 25 orang mahasiswa dan mahasiswa perempuan sebanyak 50% atau 25 orang mahasiswa.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah data mengenai usia responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Syariah Aceh (BAS):

Tabel 4.3
Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan
Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	7	14.0	14.0	14.0
	21-23	43	86.0	86.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank Aceh Syariah berdasarkan usia paling banyak pada usia 21-23 tahun dengan total 43 orang (86%) dan sisanya 17-20 tahun dengan total 7 orang (14%).

Berikut adalah data mengenai usia responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI):

Tabel 4.4
Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indoneia
Berdasarkan Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-23	50	100.0	100.0	100.0

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank

Syariah Indonesia berdasarkan usia hanya dari umur 21-23 tahun dengan total 50 orang (100%).

Dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan usia adalah sama pada responden dengan rentang usia 21-23 tahun. Dimana pada PT. Bank Aceh Syariah responden dengan rentang usia 21-23 tahun berjumlah 43 orang (86%) sedangkan responden pada PT. Bank Syariah Indonesia usia 21-23 tahun berjumlah 50 orang (100%).

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Berikut adalah data mengenai jurusan responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS):

Tabel 4.5
Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Jurusan

JURUSAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi Syariah	20	40.0	40.0	40.0
	Ilmu Ekonomi	5	10.0	10.0	50.0
	Perbankan Syariah	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank Aceh Syariah berdasarkan jurusan paling dominan oleh Perbankan Syariah berjumlah 25 orang dengan persentase (50%), Ekonomi

Syariah berjumlah 20 orang dengan persentase (40%) dan Ilmu Ekonomi berjumlah 5 orang dengan persentase (10%).

Berikut adalah data mengenai prodi responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI):

Tabel 4.6
Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia
Berdasarkan Jurusan

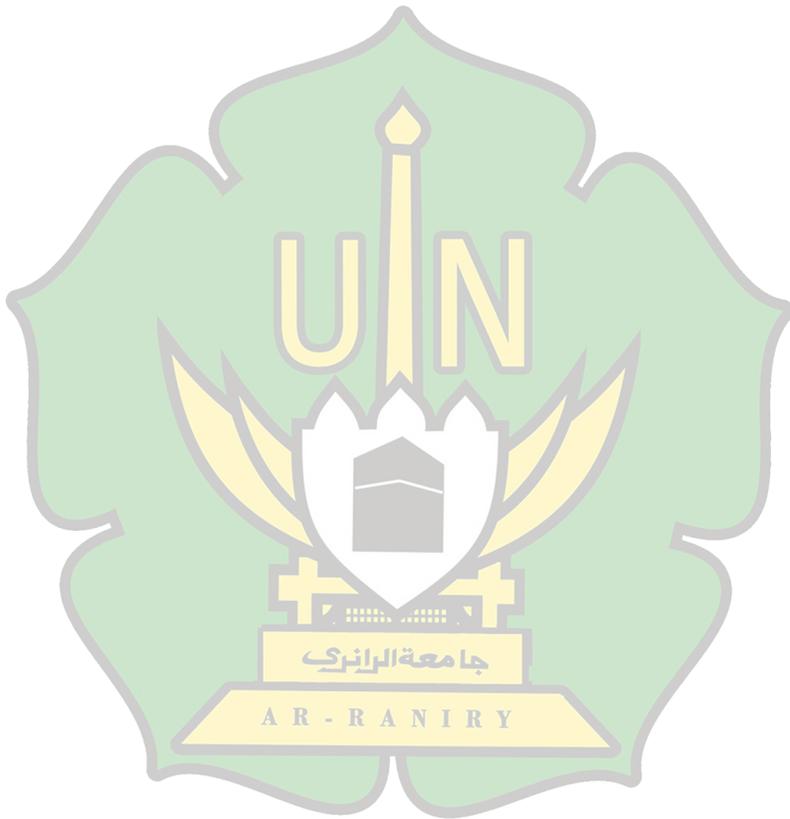
JURUSAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi Syariah	19	38.0	38.0	38.0
	Ilmu Ekonomi	2	4.0	4.0	42.0
	Perbankan Syariah	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa Responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank Syariah Indonesia berdasarkan jurusan paling dominan Perbankan Syariah berjumlah 29 orang dengan persentase (58%), Ekonomi Syariah berjumlah 19 orang dengan persentase (38%) dan Ilmu Ekonomi berjumlah 2 orang dengan persentase (4%).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi pada penelitian ini adalah sama responden pada jurusan Perbankan Syariah. Dimana untuk PT. Bank Aceh Syariah berjumlah 25 orang dengan persentase (50%) sedangkan pada PT.

Bank Syariah Indonesia berjumlah 29 orang dengan persentase (58%).



4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Berikut adalah data mengenai angkatan responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS):

Tabel 4.7
Tanggapan Responden PT. Bank Aceh Syariah Berdasarkan Angkatan

ANGKATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2016	2	4.0	4.0	4.0
	2017	35	70.0	70.0	74.0
	2018	10	20.0	20.0	94.0
	2020	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank Aceh Syariah berdasarkan angkatan didominasi pada Angkatan 2017 berjumlah 35 orang dengan tingkat persentase (70%), Angkatan 2018 10 berjumlah orang dengan tingkat persentase (20%), Angkatan 2020 berjumlah 3 orang dengan persentase (6%) dan Angkatan 2016 berjumlah 2 orang dengan persentase (4%).

Berikut adalah data mengenai angkatan responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI):

Tabel 4.8
Tanggapan Responden PT. Bank Syariah Indonesia
Berdasarkan Angkatan

ANGKATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2016	1	2.0	2.0	2.0
	2017	48	96.0	96.0	98.0
	2018	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa Responden FEBI UIN Ar-Raniry untuk Bank Syariah Indonesia berdasarkan angkatan didominasi pada Angkatan 2017 berjumlah 48 orang dengan tingkat persentase (96%), Angkatan 2016 dan 2018 masing-masing berjumlah 1 orang dengan tingkat persentase (2%).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi pada penelitian ini adalah sama pada responden angkatan 2017. Dimana pada PT. Bank Aceh Syariah adalah responden angkatan 2017 yang berjumlah 35 orang dengan tingkat persentase (70%) sedangkan pada PT. Bank Syariah Indonesia yaitu angkatan 2017 yang berjumlah 48 orang dengan tingkat persentase (96%).

4.3 Karakteristik Jawaban Responden

4.3.1 Karakteristik Jawaban Responden Pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS)

Berikut adalah deskripsi pilihan jawaban responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap kuesioner tentang pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah (BAS):

Tabel 4.9
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P1		1	6	32	11	50
P2			10	32	8	50
P3		1	6	36	7	50
P4			16	25	9	50
P5		1	12	34	3	50
P6		1	5	34	10	50
P7			16	25	9	50
P8	3		6	21	20	50
P9	3		3	29	15	50
P10	3		7	23	17	50
P11		1	4	30	15	50
P12			15	21	14	50
P13		1	3	32	14	50
P14			10	29	11	50
P15		3	6	34	7	50
P16			7	29	14	50
P17	1	4	11	28	6	50
P18		1	2	31	16	50

Tabel 4.9 - Lanjutan

P19	3		6	21	20	50
P20	3	2	1	29	15	50
P21	3		4	28	15	50
P22	4	1	5	22	18	50
Total	23	17	161	625	274	1100

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa pilihan jawaban Responden FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Aceh Syariah didominasi dengan pilihan setuju sebesar 625 poin, lalu sangat setuju 274 poin, kurang setuju 161 poin. Berbanding jauh dengan beberapa jawaban tidak setuju 17 poin dan sangat tidak setuju 23 poin dari keseluruhan 1100 poin jawaban.

1. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tanggapan responden terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)
Pada Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P1		1	6	32	11	50
P2			10	32	8	50
P3		1	6	36	7	50
P4			16	25	9	50
P5		1	12	34	3	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan pertama: sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 22%, sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 64%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 32 responden atau 64% dari 100%.

Pertanyaan kedua: sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 16%, sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 64%, sebanyak 10 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 20% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 32 responden atau 64% dari 100%.

Pertanyaan ketiga: sebanyak 7 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 14%, sebanyak 36 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 72%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50

responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 36 responden atau 72% dari 100%.

Pertanyaan keempat: sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 18%, sebanyak 25 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50%, sebanyak 16 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 32% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 32 responden atau 64% dari 100%.

Pertanyaan kelima: sebanyak 3 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 6%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 68%, sebanyak 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 24% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 34 responden atau 68% dari 100%.

2. Deskripsi Indikator Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden terhadap indikator Keandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)
Pada Indikator Keandalan (*Reliability*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P6		1	5	34	10	50
P7			16	25	9	50
P8	3		6	21	20	50
P9	3		3	29	15	50
P10	3		7	23	17	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan keenam: sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 68%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 10% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 34 responden atau 68% dari 100%.

Pertanyaan ketujuh: sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 18%, sebanyak 25 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50%, sebanyak 16 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 32% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50

responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 25 responden atau 50% dari 100%.

Pertanyaan kedelapan: sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 40%, sebanyak 21 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12%, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sebanyak 3 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 6%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 21 responden atau 42% dari 100%.

Pertanyaan kesembilan: sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 30%, sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58%, sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 6%, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sebanyak 3 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 6%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 29 responden atau 58% dari 100%.

Pertanyaan kesepuluh: sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 34%, sebanyak 23 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 46%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14%, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sebanyak 3

responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 6%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 23 responden atau 36% dari 100%.

3. Deskripsi Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)
Pada Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P11		1	4	30	15	50
P12			15	21	14	50
P13		1	3	32	14	50
P14			10	29	11	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kesebelas: sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 30%, sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 8% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 30 responden atau 60% dari 100%.

Pertanyaan kedua belas: sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 28%, sebanyak 21 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42%, sebanyak 15 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 30% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 21 responden atau 42% dari 100%.

Pertanyaan ketiga belas: sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 28%, sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 64%, sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 6% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 32 responden atau 64% dari 100%.

Pertanyaan keempat belas: sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 22%, sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58%, sebanyak 10 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 20% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 29 responden atau 58% dari 100%.

4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)
Pada Jaminan (*Assurance*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P15		3	6	34	7	50
P16			7	29	14	50
P17	1	4	11	28	6	50
P18		1	2	31	16	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kelima belas: sebanyak 7 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 14%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 68%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12% sebanyak 3 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 6%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 34 responden atau 68% dari 100%.

Pertanyaan keenam belas: sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 28%, sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat

tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 29 responden atau 58% dari 100%.

Pertanyaan ketujuh belas: sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 12%, sebanyak 28 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 56%, sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 22% sebanyak 4 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 8%, dan 1 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 2%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 28 responden atau 56% dari 100%.

Pertanyaan kedelapan belas: sebanyak 16 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 32%, sebanyak 31 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 62%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 4%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 31 responden atau 62% dari 100%.

5. Deskripsi Indikator Empati (*Empathy*)

Tanggapan responden terhadap indikator Empati (*Empathy*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Jawaban Responden Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)
Pada Empati (*Emphaty*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P19	3		6	21	20	50
P20	3	2	1	29	15	50
P21	3		4	28	15	50
P22	4	1	5	22	18	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kesembilan belas: sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 40%, sebanyak 21 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12%, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan 3% responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 6%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 21 responden atau 42% dari 100%.

Pertanyaan dua puluh: sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 30%, sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58%, sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2% sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 4%, dan 4 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang

diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 29 responden atau 58% dari 100%.

Pertanyaan dua puluh satu: sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 30%, sebanyak 28 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 56%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 8% tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan 3 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 6%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 28 responden atau 56% dari 100%.

Pertanyaan dua puluh dua: sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 36%, sebanyak 22 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 44%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 10% sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2%, dan 4 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 22 responden atau 44% dari 100%.

4.3.2 Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Berikut adalah deskripsi pilihan jawaban responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap kuesioner tentang pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI):

Tabel 4.15
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P1			9	27	14	50
P2			9	31	10	50
P3			6	38	6	50
P4			7	39	4	50
P5			5	37	8	50
P6			7	33	10	50
P7			7	39	4	50
P8	4			34	12	50
P9	4		3	31	12	50
P10	4		2	38	6	50
P11			11	19	20	50
P12			18	19	13	50
P13			5	37	8	50
P14			14	28	8	50
P15		7	7	32	4	50
P16			11	30	9	50
P17		9	7	30	4	50
P18			1	40	9	50
P19			4	34	12	50
P20	4		6	35	5	50
P21	4		4	37	5	50
P22	4		4	19	23	50
Total	24	16	147	707	206	1100

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan keterangan I pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa pilihan jawaban Responden FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia didominasi dengan pilihan setuju dengan nilai 707 poin, sangat setuju 206 poin, kurang setuju 147 poin. Berbanding jauh dengan beberapa jawaban tidak setuju 16 poin dan sangat tidak setuju 24 poin dari keseluruhan 1100 poin jawaban.

1. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tanggapan responden terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)
Pada Bukti Fisik (*Tangibles*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P1			9	27	14	50
P2			9	31	10	50
P3			6	38	6	50
P4			7	39	4	50
P5			5	37	8	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan pertama: sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 28%, sebanyak 27 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 54%, sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 18% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 27 responden atau 54% dari 100%.

Pertanyaan kedua: sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 31 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 62%, sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 18% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat

tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 31 responden atau 62% dari 100%.

Pertanyaan ketiga: sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 12%, sebanyak 38 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 76%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 38 responden atau 76% dari 100%.

Pertanyaan keempat: sebanyak 4 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 8%, sebanyak 39 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 78%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 39 responden atau 78% dari 100%.

Pertanyaan kelima: sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 16%, sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 74%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 10% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50

responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 37 responden atau 74% dari 100%.

2. Deskripsi Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)
Pada Kehandalan (*Reliability*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P6			7	33	10	50
P7			7	39	4	50
P8	4			34	12	50
P9	4		3	31	12	50
P10	4		2	38	6	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan keenam: sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 33 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 66%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 33 responden atau 66% dari 100%.

Pertanyaan ketujuh: sebanyak 4 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 8%, sebanyak 39 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 78%, sebanyak 7

responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 39 responden atau 78% dari 100%.

Pertanyaan kedelapan: sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 24%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 68%, tidak ada responden menjawab kurang setuju dan tidak setuju serta 4 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 34 responden atau 68% dari 100%.

Pertanyaan kesembilan: sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 24%, sebanyak 31 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 62%, sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan persentase 6%, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 31 responden atau 62% dari 100%.

Pertanyaan kesepuluh: sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 12%, sebanyak 38 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 76%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan persentase 4%, tidak

ada responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 38 responden atau 76% dari 100%.

3. Deskripsi Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terhadap indikator Keandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)
Pada Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P11			11	19	20	50
P12			18	19	13	50
P13			5	37	8	50
P14			14	28	8	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kesebelas: sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 40%, sebanyak 19 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 38%, sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 22% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab sangat setuju dengan tingkat persetujuan pada 20 responden atau 40% dari 100%.

Pertanyaan kedua belas: sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 26%, sebanyak 19 responden

menjawab setuju dengan nilai persentase 38%, sebanyak 18 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 36% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 19 responden atau 38% dari 100%.

Pertanyaan ketiga belas: sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 16%, sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 74%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 10% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 37 responden atau 74% dari 100%.

Pertanyaan keempat belas: sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 16%, sebanyak 28 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 56%, sebanyak 14 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 28% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 28 responden atau 56% dari 100%.

4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)
Pada Jaminan (*Assurance*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P15		7	7	32	4	50
P16			11	30	9	50
P17		9	7	30	4	50
P18			1	40	9	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kelima belas: sebanyak 4 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 8%, sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 64%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% sebanyak 7 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 14%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 32 responden atau 64% dari 100%.

Pertanyaan keenam belas: sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 18%, sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 22% serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 30 responden atau 60% dari 100%.

Pertanyaan ketujuh belas: sebanyak 4 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 8%, sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 14% sebanyak 9 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 18%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 30 responden atau 60% dari 100%.

Pertanyaan kedelapan belas: sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 18%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 80%, sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2%, serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 40 responden atau 80% dari 100%.

5. Deskripsi Indikator Empati (*Empathy*)
Tanggapan responden terhadap indikator Empati (*Empathy*), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20
Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)
Pada Empati (*Empathy*)

Item	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Sampel
P19			4	34	12	50
P20	4		6	35	5	50
P21	4		4	37	5	50
P22	4		4	19	23	50

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pertanyaan kesembilan belas: sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 24%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 68%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 8%, tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 34 responden atau 68% dari 100%....

Pertanyaan dua puluh: sebanyak 5 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 10%, sebanyak 35 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 70%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12%, tidak ada responden menjawab tidak setuju dan 4 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 35 responden atau 70% dari 100%.

Pertanyaan dua puluh satu: sebanyak 5 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 10%, sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 74%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 8%, tidak ada responden menjawab tidak setuju dan 4 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab setuju dengan tingkat persetujuan pada 37 responden atau 74% dari 100%.

Pertanyaan dua puluh dua: sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 46%, sebanyak 19 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 38%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 8%, tidak ada responden menjawab tidak setuju dan 4 responden menjawab yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden maka rata-rata menjawab sangat setuju dengan tingkat persetujuan pada 23 responden atau 46% dari 100%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari jawaban mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan diantara kedua bank tersebut lebih dominan untuk kategori setuju pada PT. Bank Syariah Indonesia sebesar 707 poin, namun jawaban kategori sangat setuju lebih banyak pada PT. Bank Aceh Syariah sebesar 274 poin.

4.4 Uji Instrumen Penelitian

Analisis pengelolaan data menggunakan bantuan *SPSS v25 for windows*. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka diperlukan pengujian, yaitu:

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid mempunyai nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel. Hasil yang di peroleh uji validitas untuk PT. Bank Aceh Syariah yaitu:

Tabel 4.21
Hasil Uji Validitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry
Terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS)

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P1	0.286*	0.196	Valid
	P2	0.380**	0.196	Valid
	P3	0.460**	0.196	Valid
	P4	0.351*	0.196	Valid
	P5	0.245	0.196	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	P6	0.489**	0.196	Valid
	P7	0.351*	0.196	Valid
	P8	0.808**	0.196	Valid
	P9	0.540**	0.196	Valid
	P10	0.631**	0.196	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P11	0.445**	0.196	Valid
	P12	0.415**	0.196	Valid
	P13	0.478**	0.196	Valid
	P14	0.514**	0.196	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P15	0.398**	0.196	Valid
	P16	0.565**	0.196	Valid
	P17	0.362**	0.196	Valid
	P18	0.303*	0.196	Valid

Empati (<i>Emphaty</i>)	P19	0.808**	0.196	Valid
	P20	0.768**	0.196	Valid
	P21	0.702**	0.196	Valid
	P22	0.526**	0.196	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Adapun hasil output perhitungan uji validitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji Validitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry
Terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Ket
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P1	.497**	0.196	Valid
	P2	.541**	0.196	Valid
	P3	.588**	0.196	Valid
	P4	.499**	0.196	Valid
	P5	0.266	0.196	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	P6	.634**	0.196	Valid
	P7	.499**	0.196	Valid
	P8	.793**	0.196	Valid
	P9	.521**	0.196	Valid
	P10	.692**	0.196	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P11	.517**	0.196	Valid
	P12	.573**	0.196	Valid
	P13	.654**	0.196	Valid
	P14	.634**	0.196	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P15	.435**	0.196	Valid
	P16	.544**	0.196	Valid
	P17	.437**	0.196	Valid
	P18	.473**	0.196	Valid
Empati (<i>Emphaty</i>)	P19	.793**	0.196	Valid
	P20	.700**	0.196	Valid

	P21	.683**	0.196	Valid
	P22	.517**	0.196	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.11 dan 4.12 diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam setiap Indikator dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yang membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-1$, jumlah sampel (n) dalam penelitian ini yaitu 100, maka $df = 100-1 = 99$ sehingga r tabel dalam penelitian ini adalah 0.196. Berdasarkan hasil uji tersebut maka masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid. Serta kuesioner dapat dilanjutkan hingga semua sampel yang sudah ditentukan.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini untuk mengukur reliabel atau tidak reliabel Suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji Reliabilitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry

Bank	Reliability coefficients	Cronbach Alpha	Ket
Bank Aceh Syariah (BAS)	22 item	0.862	Reliabel
Bank Syariah Indonesia (BSI)	22 item	0.896	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa seluruh nilai *Cronbach Alpha* melebihi nilai Alpha. Karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60. Nilai *Cronbach Alpha* pada PT. Bank Syariah Indonesia lebih reliabel dengan nilai sebesar (0.896) dari pada PT. Bank Aceh Syariah dengan nilai sebesar (0.862), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan/pernyataan dinyatakan valid serta semua indikator dinyatakan reliabel.

4.4.3 Uji Normalitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikansinya. Jika signifikan >0.05 maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan <0.05 maka variabel tidak berdistribusi normal. Uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*. Adapun hasil output perhitungan uji normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap PT. Bank Aceh Syariah (BAS) yaitu:

Tabel 4.24
Hasil Uji Normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry
Terhadap Bank Aceh Syariah (BAS)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	7.88398620
Most Extreme Differences	Absolute	0.069
	Positive	0.069
	Negative	-0.056
Test Statistic		0.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Adapun hasil output perhitungan uji normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji Normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry
Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
AR - RANIRY		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	8.22372056
Most Extreme Differences	Absolute	0.055
	Positive	0.052
	Negative	-0.055
Test Statistic		0.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.14 dan 4.15 diatas dapat dilihat masing-masing nilai signifikansinya pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)* sama-sama sebesar $0.200 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan perhitungan uji normalitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap kedua bank tersebut berdistribusi normal.

4.4.4 Uji Homogenitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang di uji Homogen atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikansinya. Jika signifikan >0.05 maka homogen dan sebaliknya jika signifikan <0.05 maka variabel tidak homogen. Adapun hasil output perhitungan uji homogenitas responden Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap Bank Aceh Syariah (BAS) dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai berikut:

Tabel 4.26
Hasil Uji Homogenitas Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap BAS & BSI

Homogenitas varians	Signifikasi	Kesimpulan
0.495	0.050	Homogen

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa kedua sampel Mahasiswa Febi UIN Ar-Raniry memiliki nilai Signifikansi (Sig) Homogen-*Varians* 0.495, maka berdasarkan hasil tersebut $0.495 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel yang diuji adalah homogen.

4.4.5 Uji Analisis Independent t-test (Uji Beda)

Uji analisis independen beda digunakan untuk uji parameter rata-rata dengan signifikan t hitung > 0.05 maka terdapat persamaan kepuasan Mahasiswa Febi UIN A-r-Raniry dan sebaliknya jika signifikan t hitung < 0.05 maka ada perbedaan kepuasan Mahasiswa Febi UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada Pt. Bank Aceh Syariah dan Pt. Bank Syariah Indonesia. Adapun hasil pengujian sampel bebas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27
Hasil Pengujian Independen t-test

Hasil Pengujian Uji-T Sampel Bebas Berdasarkan Indikator				
Indikator	Mean BAS	Mean BSI	t_hitung	Sig. (2-tailed)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	19.64	20.12	-1.081	0.282/2=0.141
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	20.10	19.78	0.537	0.592/2=0.266
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	16.36	16.02	0.745	0.458/2=0.229
Jaminan (<i>Assurance</i>)	15.96	15.36	1.443	0.152/2=0.072
Empati (<i>Emphaty</i>)	16.14	15.66	0.646	0.520/2=0.260
Total	88.20	86.94	2.29	0.97

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui hipotesisnya sebagai berikut:

Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT. Dimana pada PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata sebesar 19.64% sedangkan pada PT. Bank Syariah Indonesia diperoleh nilai rata-rata sebesar 20.12%. Artinya

kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Syariah Indonesia sedikit lebih tinggi dari pada kepuasan di PT. Bank Aceh Syariah. Namun secara deskriptif melalui t hitung $-1.081 < t \text{ tabel } 1.166$ dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.282/2 = 0.141 > 0.05$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau tidak ada perbedaan kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia pada indikator bukti fisik.

Pada indikator Kehandalan (*Reliability*) terlihat rata-rata kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata sebesar 20.10% sedangkan pada PT. Bank Syariah Indonesia diperoleh nilai rata-rata sebesar 19.78%. Artinya kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah sedikit lebih tinggi dari pada kepuasan di PT. Bank Syariah Indonesia. Namun secara deskriptif melalui t hitung $0.537 < t \text{ tabel } 1.166$ dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.592/2 = 0.266 > 0.05$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau tidak ada perbedaan kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia pada indikator kehandalan.

Pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terlihat rata-rata kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah sebesar 16.36% sedangkan pada PT. Bank Syariah Indonesia diperoleh

nilai rata-rata sebesar 16.02%. Artinya kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah sedikit lebih tinggi dari pada kepuasan di Pt. Bank Syariah Indonesia. Namun secara deskriptif melalui t hitung $0.745 < t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.458/2 = 0.229 > 0.05$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

Pada indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat rata-rata kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata sebesar 15.96% sedangkan pada PT. Bank Syariah Indonesia diperoleh nilai rata-rata sebesar 15.36%. Artinya kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah lebih tinggi dari pada kepuasan di PT. Bank Syariah Indonesia. Namun secara deskriptif melalui t hitung $1.443 < t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.152/2=0.072 > 0.05$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau tidak ada perbedaan yang signifikan kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

Pada indikator Empati (*Empathy*) terlihat rata-rata kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh hasil rata-rata sebesar 16.14% sedangkan pada Pt. Bank Syariah Indonesia diperoleh hasil

rata-rata sebesar 15.66%. Artinya kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah sedikit lebih tinggi dari pada kepuasan di Bank Syariah Indonesia. Namun secara deskriptif melalui t hitung $0.646 < t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.520/2=0.260 > 0.05$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau tidak ada perbedaan kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil nilai rata-rata dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah tunggal (UKT). Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) tingkat kepuasan mahasiswa lebih didominasi oleh Pt. Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan pada indikator Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) lebih didominasi oleh kepuasan mahasiswa pada PT. Bank Aceh Syariah dari pada PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan penjelasan tersebut secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata dari setiap indikator sebesar 88.20% dan PT. Syariah Indonesia diperoleh nilai sebesar 86.94%. Artinya kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah lebih tinggi dari pada kepuasan di PT. Bank Syariah Indonesia. Namun secara deskriptif melalui nilai t hitung $2.29 > t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.97 >$

0.05 maka H_0 diterima atau ada perbedaan tidak signifikan antara kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan serta pengujian hipotesis per indikator, dapat dijelaskan jawaban dari setiap rumusan masalah yang sebelumnya sudah ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Febi UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT pada PT. Bank Aceh Syariah (BAS) dan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dan untuk mengetahui tingkat perbedaan kepuasan Mahasiswa Febi UIN Ar-Raniry pada Bank Aceh Syariah (BAS) dan Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap pelayanan pembayaran UKT. Jawaban tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasar hasil perhitungan uji sampel independen t-test (uji beda) dari setiap indikator, maka diperoleh nilai rata-rata di setiap indikator adalah sebagai berikut:

- a. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh hasil kepuasan mahasiswa sedikit lebih dominan terhadap pelayanan

pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia dengan nilai rata-rata sebesar 20.12% dibandingkan Bank Aceh Syariah 19.64%. Hasil ini membuktikan bahwasanya kepuasan bukti fisik mahasiswa terhadap pelayanan BSI dan BAS tidak jauh berbeda, artinya dari segi kelengkapan fasilitas kedua Bank tersebut memiliki respon positif serta kualitas layanan pegawainya yang baik.

Hal ini didukung oleh penelitian Indah Elza Putri (2012) apabila suatu instansi memiliki fasilitas dan karyawan yang baik maka responden akan memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang positif pada indikator bukti fisik (*tangible*).

- b. Indikator Kehandalan (*Reliability*) diperoleh hasil kepuasan mahasiswa sedikit lebih dominan terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Aceh Syariah sebesar 20.10% dibandingkan Bank Syariah Indonesia 19.78%. Jika dibulatkan sama-sama memiliki tingkat kepuasan sebesar 20% dari 100% tingkat kepuasan. Pada tingkat kehandalan kedua Bank tersebut tidak memiliki selisih yang jauh berbeda, artinya BSI dan BAS sama-sama memiliki tingkat pelayanan yang akurat dan terpercaya.

Hal ini didukung oleh Kasmir (2005) perusahaan selalu melakukan hal yang terbaik kepada nasabahnya, karena pada prinsipnya seorang pelanggan pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik, akurat dan terpercaya.

c. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh hasil kepuasan mahasiswa sedikit lebih dominan terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Aceh Syariah sebesar 16.36% dibandingkan Bank Syariah Indonesia 16.02%. Sehingga jika dibulatkan sama-sama memiliki tingkat kepuasan sebesar 16% dari 100% tingkat kepuasan.

Daya tanggap yang dimiliki BSI dan BAS tergolong memiliki tingkat pelayanan yang sama cepat dan tepat kepada pelanggan dalam hal mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah, setiap komplain dari nasabah harus segera ditanggapi, serta dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hal ini didukung oleh Kotler dan Keller (2009) daya tanggap merupakan kesediaan pelayanan Bank dalam jasa membantu nasabah secara cepat dan tepat.

d. Indikator Jaminan (*Assurance*) diperoleh hasil kepuasan mahasiswa sedikit lebih dominan terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Aceh Syariah sebesar 15.96% dibandingkan Bank Syariah Indonesia 15.36%. namun secara deskriptif hampir berbeda secara signifikan karena jika dibulatkan keduanya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sebesar 16% : 15% tingkat kepuasan. Pada jaminan, kepuasan mahasiswa sedikit memiliki perbedaan dimana tingkat kepercayaan lebih besar 1% terhadap BAS, lamanya Bank Aceh di Aceh menjadi satu faktornya. Bank Aceh

berdiri pada 6 Agustus 1973 dan sukses memberikan kepercayaan kepada nasabahnya (www.bankaceh.co.id, 2020).

Namun terlepas dari perbedaan yang tidak begitu jauh tersebut, kedua Bank sama-sama memiliki tingkat kepuasan jaminan yang sama terhadap mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2009) jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan, keramahan karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan, dan memberikan rasa aman kepada pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk memberi rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

- e. Indikator Empati (*Empathy*) diperoleh hasil kepuasan mahasiswa sedikit lebih dominan terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Aceh Syariah sebesar 16.14% dibandingkan Bank Syariah Indonesia 15.66%. Sehingga jika dibulatkan sama-sama memiliki tingkat kepuasan sebesar 16% dari 100% tingkat kepuasan.

Empati pada kedua bank sama-sama memiliki nilai positif bagi kepuasan mahasiswa. Empati adalah perhatian, komunikasi yang baik, dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi, 2006).

2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia

Hasil secara keseluruhan pengujian independent sample t test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS V25. Secara deskriptif melalui nilai t hitung $2.29 > t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.07 > 0.05$ maka H_0 diterima, dapat disimpulkan ada perbedaan yang tidak signifikan antara kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT di PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia. Dapat dilihat perbandingannya dari hasil rata-rata antara PT. Bank Aceh Syariah dengan nilai hasil perhitungan rata-rata sebesar 88.20% dari 50 responden yang menjawab.

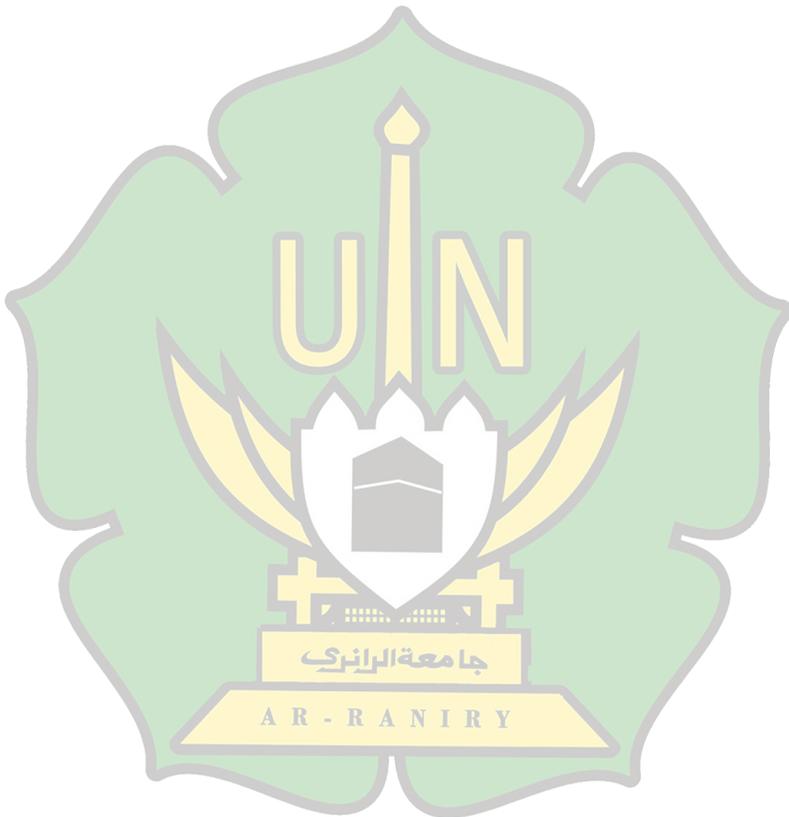
Sehingga perbedaannya tidak terlalu jauh dari kepuasan pada PT. Bank Syariah Indonesia dengan nilai rata-rata sebesar 86.94% dengan 50 responden yang menjawab. Secara keseluruhan selisih perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara BAS dan BSI adalah 1%. Namun secara deskriptif tidak berbeda secara signifikan sehingga jika dibulatkan kedua bank tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sama. Dari hasil penelitian tersebut diketahui Bank Aceh Syariah menduduki peringkat lebih unggul dari pada Bank Syariah Indonesia.

Untuk BAS diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkat kualitas pelayanan yang dimilikinya. Sedangkan untuk BSI diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dimana dengan adanya perbaikan-perbaikan pada bank tersebut, dapat membuahkan hasil untuk tetap menjaga nasabah agar tetap puas menggunakan jasa pelayanannya, sehingga terciptanya nasabah yang setia dan akan tetap bertahan pada perbankan tersebut, terutamanya Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry.

Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Afiful Ichwan (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FEBI angkatan 2014 di peroleh nilai tingkat kepuasan 80% atau berada pada daerah penilaian setuju dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah angkatan 2014 diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 82% atau berada pada daerah sangat setuju. Hasil uji Independent Sample t test diperoleh hitung $-3.674 > t$ tabel 1.972 dan nilai signifikan (*2-tailed*) $0.000/2 = 0.00 < 0.05$ maka H_0 diterima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantot Kas UIN Raden Intan Lampung terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Selanjutnya juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alinda Hatikarini (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia 74% pada skala interval

didapat bernilai puas dan pelanggan JNE 76% pada skala interval bernilai puas. Hasil perhitungan diperoleh t hitung lebih besar dari harga tabel ($2,11 \geq 1,973$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di Pt. pos indonesia dan JNE kota serang.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, penulis melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi jawaban dari waktu ke waktu dan pengujian reliabilitas dan pengujian validitas pada data yang diperoleh pada mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry menunjukkan bahwa seluruhnya dinyatakan reliabel dan valid. Kemudian penulis melakukan uji normalitas serta uji independent t test. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) didominasi oleh Bank Aceh Syariah dengan unggul empat indikator dibandingkan Bank Syariah Indonesia yang hanya unggul satu. Dari hasil perhitungan sampel bebas diperoleh nilai t hitung sebesar 2.29, artinya ada kepuasan terhadap pelayanan pembayaran UKT pada kedua bank tersebut. Untuk nilai rata-rata masing-masing pada PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata dari setiap indikator sebesar 88.20% dan PT. Syariah Indonesia diperoleh nilai sebesar 86.94%.
2. Perbandingannya Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia.. Berdasarkan hasil uji

Independent sample t test diperoleh nilai t hitung $2.29 > t$ tabel 1.166 dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0.97 > 0.05$ maka H_0 diterima atau ada perbedaan tidak signifikan antara kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT. Dimana tingkat kepuasan di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.20% lebih besar dibandingkan tingkat kepuasan pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia sebesar 86.94%. Secara keseluruhan selisih perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara BAS dan BSI adalah 1% sehingga perbedaan yang dirasakan tidak jauh berbeda. Secara deskriptif tidak berbeda secara signifikan sehingga jika disimpulkan memiliki tingkat kepuasan yang sama.

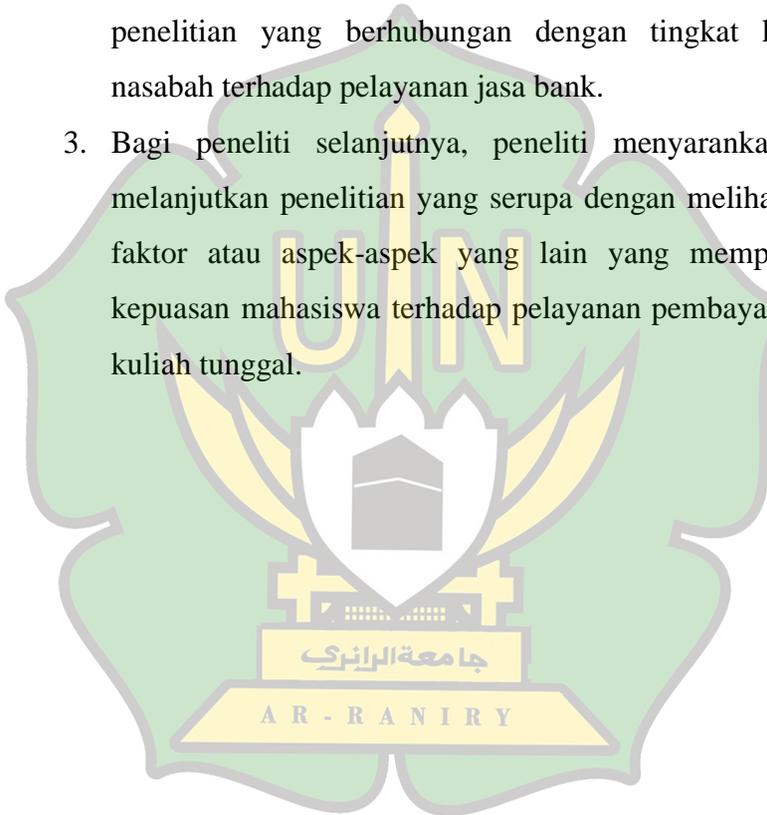
5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan teguran/komplain kepada bank agar meningkatkan kualitas pelayanan dimana terdapat penilaian pada pertanyaan di setiap indikator kurang memuaskan dari mahasiswa.
1. Bagi perusahaan baik PT. Bank Aceh Syariah maupun PT. Bank Syariah Indonesia diharapkan agar pihak manajemen bank dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan

jasa dan kepuasan mahasiswa pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) agar tetap loyal terhadap bank.

2. Bagi akademisi diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya untuk penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa bank.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melanjutkan penelitian yang serupa dengan melihat faktor-faktor atau aspek-aspek yang lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

- Reza, A.A. (2014). "Pengaruh Fasilitas dan pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (studi pada bank Syariah Mandiri Payment point UIN Raden Intan Lampung)", UIN Raden Intan Lampung.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asni, N. & Febriansyah, A. (2019). "Penerapan Activity Based Costing Dalam Menetapkan Uang Kuliah Tunggal" *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol, IV, No. 1.
- Aliansyah, T. & Shabri, H. (2012). "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" *Jurnal Manajemen*, Vol, 1, No. 1, h. 32.
- Febriana, N.I. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" *An-Nisbah*, Vol, 03, No. 01.
- Guspul, A. & Ahmad. A. (2014). "Kualitas Layanan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo" *Jurnal PPKM III*.
- Hidayani, D. (2014). "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri dan Bank BCA", Universitas Sumetara Utara, Skripsi S1.
- Hitkarini, A. (2016). "Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos

Indonesia (Persero) Dan Jne Kota Serang". Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Hasanuddin, (2019). “ *Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Uang Kuliah Tunggal Di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar*” Jurnal Ilmu Pengetahuan sosial.
- Ichwan, A. (2017). “*Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas Uin Raden Intan Lampung*”. UIN Raden Intan Lampung.
- Ismail, (2011). “*Perbankan Syariah*”. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Junaedi, A.T. (2012). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank*” Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol, No, 1.
- Kasmir, (2002). “*Dasar-Dasar Perbankan*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, (2005). “*Pemasaran Jasa*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, (2012). “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”, Edisi 1, Cetakan 13, Rajawali Pers, Jakarta.
- Karim, A. (2004). “*Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. (2000). “ *Manajemen Pemasaran*” Jilid II Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Ahmad, M. (2016). “ *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar*”.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah>. Diakses tanggal 20 April 2021.
- Putri, I.E. (2012). *“Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin”*.
- Parasuraman. (1988). SERVQUAL; A Multiple-Item Scale For Measuring Costumer Perceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*. 64(1);22-37.
- Rokhman, S., Rozi & Asmara, (2017). *“Pengembangan Sistem Perpanjangan Keputusan Penentuan UKT Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode Moora”* *Jurnal Informatika Polinema*, Vol, 3, Edisi 4.
- Lupiyoadi. R. (2001). *“Manajemen Pemasaran Jasa”*, Salemba Empat. Jakarta.
- Sholahuddin & Muhammad. (2006). *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV,
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarno, Gimin & Syakdanur, (2017). *“Dampak Biaya Kuliah Tunggal Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan”* *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol, 4, No. 2.
- Sarwani, (2017). *“Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Surabaya”* (Surabaya: Dr.Soetomo,).

- Tjiptono, F. (1997). “ *Strategi Pemasaran* ”, Edisi 1, Penerbit Andi, YogYakarta.
- Widoyo, & Putro, E. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahab, W. (2017). “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru* ” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol, 2, No. 1.
- Yuliana. (2019). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Aceh Di Kota Banda Aceh*” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol, 21 NO, 1 (februari).



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka menyelesaikan studi/tugas akhir skripsi, yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Febi Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Pt. Bank Aceh Syariah Dan Pt. Bank Syariah Indonesia”, saya:

Nama : Vera

NIM : 190603344

Prodi : Perbankan Syariah

Kuesioner ini diedarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pengguna jasa perbankan pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT Bank Syariah Indonesia, untuk itu saya sangat memohon kesediaan Mahasiswa/i FEBI untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian.

Berilah informasi yang jujur, benar, dan akurat, sangat diharapkan agar informasi ilmiah yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan PT. Bank Aceh Syariah maupun PT. Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat saya dalam penelitian ini. Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

I. DATA RESPONDEN

Petunjuk : Berilah Tanda (√) pada jawaban yang anda maksud.

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin :
 - Laki – laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 17-20 Tahun
 - 21-23 Tahun
4. Jurusan
 - Perbankan Syariah
 - Ekonomi Syariah
 - Ilmu Ekonomi
5. Angkatan
 - 2016
 - 2017
 - 2018
 - 2019
 - 2020
6. Pembayaran UKT melalui Bank
 - PT. Bank Aceh syariah
 - PT. Bank Syariah Indonesia

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini dengan penilaian saudara mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia. Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (√) tepat pada kolom yang telah di sediakan sesuai penilaian anda.

Keterangan Jawaban sebagai berikut :

Keterangan Jawaban

No	Simbol	Keterangan
1	SS	Sangat Setuju
2	S	Setuju
3	KS	Kurang Setuju
4	TS	Tidak Setuju
5	STS	Sangat Tidak Setuju

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

III. DAFTAR PERTANYAAN

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Penampilan teller, staf, dan karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).					
2	Bank menyediakan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
3	Bank memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman					
4	Bank memiliki fasilitas pendingin (AC) yang memadai					
5	Bank memiliki area parkir yang memadai dan aman					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
6	Karyawan/teller melayani nasabah berdasarkan urutan kedatangan (antrian) dan tidak membedakan					

7	Karyawan/pegawai cepat dan teliti dalam melakukan transaksi					
8	Setiap masalah mahasiswa cepat terlesaikan					
9	Mahasiswa dilayani dengan baik dan diselesaikan keperluannya dengan cepat					
10	Karyawan/teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
11	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu mahasiswa					
12	karyawan selalu menyambut nasabah dengan perasaan senang					
13	Karyawan/petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa					
14	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan jelas					
15	Karyawan/pegawai mendengarkan keluhan mahasiswa serta memberikan solusi					

16	Bank memberikan jaminan dengan sistem keamanan yang sangat baik					
17	Karyawan/pegawai bank bertanggungjawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai					
18	Karyawan memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mahasiswa					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
19	Karyawan/pegawai bersikap murah senyum dan rendah hati					
20	Karyawan/pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan mahasiswa					
21	Karyawan/pegawai bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah					
22	Karyawan selalu memberikan salam dan ucapan terima kasih ketika selesai melayani transaksi					

Saran dan Komentar Anda untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan jasa Perbankan, baik Bank Aceh Syariah maupun Bank Syariah Indonesia:

Lampiran 2 Tanggapan Responden

a. Bank Aceh Syariah

P1BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	14.0
	Setuju	32	64.0	64.0	78.0
	Sangat setuju	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P2BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	10	20.0	20.0	20.0
	Setuju	32	64.0	64.0	84.0
	Sangat setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P3BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	14.0
	Setuju	36	72.0	72.0	86.0
	Sangat setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P4BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	16	32.0	32.0	32.0
	Setuju	25	50.0	50.0	82.0
	Sangat setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P5BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	12	24.0	24.0	26.0
	Setuju	34	68.0	68.0	94.0
	Sangat setuju	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P6BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	5	10.0	10.0	12.0
	Setuju	34	68.0	68.0	80.0
	Sangat setuju	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P7BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	16	32.0	32.0	32.0
	Setuju	25	50.0	50.0	82.0
	Sangat setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P8BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	18.0
	Setuju	21	42.0	42.0	60.0
	Sangat setuju	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P9BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	3	6.0	6.0	12.0

	Setuju	29	58.0	58.0	70.0
	Sangat setuju	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P10BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	7	14.0	14.0	20.0
	Setuju	23	46.0	46.0	66.0
	Sangat setuju	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P11BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	4	8.0	8.0	10.0
	Setuju	30	60.0	60.0	70.0
	Sangat setuju	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P12BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	15	30.0	30.0	30.0
	Setuju	21	42.0	42.0	72.0
	Sangat setuju	14	28.0	28.0	100.0

	Total	50	100.0	100.0	
P13BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	3	6.0	6.0	8.0
	Setuju	32	64.0	64.0	72.0
	Sangat setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P14BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	10	20.0	20.0	20.0
	Setuju	29	58.0	58.0	78.0
	Sangat setuju	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P15BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	18.0
	Setuju	34	68.0	68.0	86.0
	Sangat setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P16BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Setuju	29	58.0	58.0	72.0
	Sangat setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P17BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak setuju	4	8.0	8.0	10.0
	Kurang setuju	11	22.0	22.0	32.0
	Setuju	28	56.0	56.0	88.0
	Sangat setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P18BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Kurang setuju	2	4.0	4.0	6.0
	Setuju	31	62.0	62.0	68.0

	Sangat setuju	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P19BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	18.0
	Setuju	21	42.0	42.0	60.0
	Sangat setuju	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P20BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Tidak setuju	2	4.0	4.0	10.0
	Kurang setuju	1	2.0	2.0	12.0
	Setuju	29	58.0	58.0	70.0
	Sangat setuju	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P21BAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat tidak setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Kurang setuju	4	8.0	8.0	14.0
	Setuju	28	56.0	56.0	70.0
	Sangat setuju	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P22BAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak setuju	1	2.0	2.0	10.0
	Kurang setuju	5	10.0	10.0	20.0
	Setuju	22	44.0	44.0	64.0
	Sangat setuju	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

b. Bank Syariah Indonesia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	9	18.0	18.0	18.0
	Setuju	27	54.0	54.0	72.0
	Sangat setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P2BSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	9	18.0	18.0	18.0
	Setuju	31	62.0	62.0	80.0
	Sangat setuju	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P3BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	6	12.0	12.0	12.0
	Setuju	38	76.0	76.0	88.0
	Sangat setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P4BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Setuju	39	78.0	78.0	92.0
	Sangat setuju	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P5BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	5	10.0	10.0	10.0
	Setuju	37	74.0	74.0	84.0
	Sangat setuju	8	16.0	16.0	100.0

	Total	50	100.0	100.0	
P6BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Setuju	33	66.0	66.0	80.0
	Sangat setuju	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P7BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Setuju	39	78.0	78.0	92.0
	Sangat setuju	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P8BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Setuju	34	68.0	68.0	76.0
	Sangat setuju	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P9BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	3	6.0	6.0	14.0
	Setuju	31	62.0	62.0	76.0
	Sangat setuju	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P10BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	2	4.0	4.0	12.0
	Setuju	38	76.0	76.0	88.0
	Sangat setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P11BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	11	22.0	22.0	22.0
	Setuju	19	38.0	38.0	60.0
	Sangat setuju	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P12BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	18	36.0	36.0	36.0

	Setuju	19	38.0	38.0	74.0
	Sangat setuju	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P13BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	5	10.0	10.0	10.0
	Setuju	37	74.0	74.0	84.0
	Sangat setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P14BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	14	28.0	28.0	28.0
	Setuju	28	56.0	56.0	84.0
	Sangat setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P15BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	7	14.0	14.0	14.0
	Kurang setuju	7	14.0	14.0	28.0
	Setuju	32	64.0	64.0	92.0
	Sangat setuju	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

P16BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	11	22.0	22.0	22.0
	Setuju	30	60.0	60.0	82.0
	Sangat setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P17BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	9	18.0	18.0	18.0
	Kurang setuju	7	14.0	14.0	32.0
	Setuju	30	60.0	60.0	92.0
	Sangat setuju	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P18BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	40	80.0	80.0	82.0
	Sangat setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P19BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0

	Setuju	34	68.0	68.0	76.0
	Sangat setuju	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P20BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	6	12.0	12.0	20.0
	Setuju	35	70.0	70.0	90.0
	Sangat setuju	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P21BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	4	8.0	8.0	16.0
	Setuju	37	74.0	74.0	90.0
	Sangat setuju	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
P22BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	8.0	8.0	8.0

	Kurang setuju	4	8.0	8.0	16.0
	Setuju	19	38.0	38.0	54.0
	Sangat setuju	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 3 Uji Validitas

a. Bank Aceh Syariah

Correlations		
		totalBAS
P1BAS	Pearson Correlation	.286*
	Sig. (2-tailed)	0.044
	N	50
P2BAS	Pearson Correlation	.380**
	Sig. (2-tailed)	0.006
	N	50
P3BAS	Pearson Correlation	.460**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	50
P4BAS	Pearson Correlation	.351*
	Sig. (2-tailed)	0.012
	N	50
P5BAS	Pearson Correlation	0.245

	Sig. (2-tailed)	0.086
	N	50
P6BAS	Pearson Correlation	.489**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P7BAS	Pearson Correlation	.351*
	Sig. (2-tailed)	0.012
	N	50
P8BAS	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P9BAS	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P10BAS	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P11BAS	Pearson Correlation	.445**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	50

P12BAS	Pearson Correlation	.415**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	50
P13BAS	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P14BAS	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P15BAS	Pearson Correlation	.398**
	Sig. (2-tailed)	0.004
	N	50
P16BAS	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P17BAS	Pearson Correlation	.362**
	Sig. (2-tailed)	0.010
	N	50
P18BAS	Pearson Correlation	.303*

	Sig. (2-tailed)	0.033
	N	50
P19BAS	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P20BAS	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P21BAS	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P22BAS	Pearson Correlation	.526**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
totalBAS	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

b. Bank Syariah Indonesia

Correlations

		totalBSI
P1BSI	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P2BSI	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P3BSI	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P4BSI	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P5BSI	Pearson Correlation	0.266
	Sig. (2-tailed)	0.061
	N	50
P6BSI	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P7BSI	Pearson Correlation	.499**

	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P8BSI	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P9BSI	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P10BSI	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P11BSI	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P12BSI	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P13BSI	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50

P14BSI	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P15BSI	Pearson Correlation	.435**
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	50
P16BSI	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P17BSI	Pearson Correlation	.437**
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	50
P18BSI	Pearson Correlation	.473**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	50
P19BSI	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P20BSI	Pearson Correlation	.700**

	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P21BSI	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
P22BSI	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
totalBSI	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Lampiran 4 Uji Reabilitas

a. Bank Aceh Syariah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.862	22

b. Bank Syariah Indonesia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.896	22

Lampiran 5 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Homogenitas

ANOVA					
Kepuasan_Nasabah					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	39.690	1	39.690	0.470	0.495
Within Groups	8276.820	98	84.457		
Total	8316.510	99			

b. Uji T beda Per-Indikator

Group Statistics					
BAS&BSI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Indikator1	BAS	50	19.64	2.220	0.314

	BSI	50	20.12	2.219	0.314	
Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Indikator1	Equal variances assumed	0.455	0.502	-1.081	98	0.282
	Equal variances not assumed			-1.081	98.000	0.282
Group Statistics						
BAS&BSI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Indikator2	BAS	50	20.10	2.964	0.419	
	BSI	50	19.78	2.992	0.423	
Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Indikator2	Equal variances assumed	0.203	0.653	0.537	98	0.592

	Equal variances not assumed			0.537	97.992	0.592	
Group Statistics							
BAS&BSI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Indikator3	BAS	50	16.36	2.257	0.319		
	BSI	50	16.02	2.308	0.326		
Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	
Indikator3	Equal variances assumed	0.258	0.613	0.745	98	0.458	
	Equal variances not assumed			0.745	97.951	0.458	

Group Statistics						
BAS&BSI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Indikator4	BAS	50	15.96	2.050	0.290	
	BSI	50	15.36	2.107	0.298	
Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Indikator4	Equal variances assumed	0.318	0.574	1.443	98	0.152
	Equal variances not assumed			1.443	97.927	0.152
Group Statistics						
BAS&BSI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Indikator5	BAS	50	16.14	3.769	0.533	
	BSI	50	15.66	3.662	0.518	
Independent Samples Test						

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Indikator5	Equal variances assumed	0.244	0.623	0.646	98	0.520
	Equal variances not assumed			0.646	97.920	0.520

c. Keseluruhan antara Bank Syariah Aceh dan Bank Syariah Indonesia

Group Statistics					
BANK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
RESPONDEN	BAS	50	88.20	8.910	1.260
	BSI	50	86.94	9.462	1.338

Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
RESPONDEN	Equal variances assumed	0.277	0.600	0.686	98	0.495

	Equal variances not assumed			0.686	97.648	0.495	
--	--------------------------------------	--	--	-------	--------	-------	--

