

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN  
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA  
BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

**NIKA WIDHYA SAPUTRI  
NIM. 19.52.31.254**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2023**

**HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN  
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA  
BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

**NIKA WIDHYA SAPUTRI  
NIM. 19.52.31.254**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2023**

# HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

## LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN  
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK  
JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)

## SKRIPSI

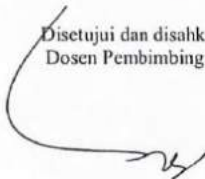
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Raden Mas Said Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

NIKA WIDHYA SAPUTRI  
NIM. 19.52.31.254

Surakarta, 26 Mei 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I.  
NIP. 19791111 200604 1 003

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

### SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : NIKA WIDHYA SAPUTRI  
NIM : 19.52.31.254  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 26 Mei 2023

  
METERAL TEMPEL  
3FBBAKX390546602  
Nika Widhya Saputri

# NOTA DINAS

## NOTA DINAS

Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

### NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Nika Widhya Saputri

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, Bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nika Widhya Saputri NIM: 19.52.31.254 yang berjudul :

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI**

(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu perbankan Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 26 Mei 2023

  
Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I.  
NIP. 19791111 200604 1 003

# SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : NIKA WIDHYA SAPUTRI

NIM : 19.52.31.254

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul "ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)"

Disini saya menyatakan bahwa aya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data responden pada mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta, Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya. Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 26 Mei 2023

  
Nika Widhya Saputri

# PENGESAHAN

## PENGESAHAN

### ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)

Oleh:

**NIKA WIDHYA SAPUTRI**  
NIM. 19.52.31.254

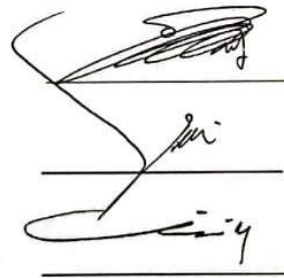
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Selasa tanggal 06 Juni 2023 M / 17 Dzulqa'dah 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.  
NIP. 19890615 202012 1 006


Penguji II  
Supriyanto, M.Ud.  
NIP. 19860306 201503 1 005

Penguji III  
Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.S.I.  
NIP. 19640101 199403 2 002



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”  
(Ali bin Abi Thalib)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(QS AL Baqarah: 286)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan lain).  
(QS AL Insyirah: 6-7)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit  
Kembali setiap kali kita jatuh.  
(Muhammad Ali)



## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan dengan kerendahan hati dan segenap rasa

cinta dan sayang Skripsi yang sangat biasa ini untuk:

Ayah dan Ibu Tercinta,

Adik-adik yang selalu saya banggakan,

Dan semua yang sudah bersedia membagi waktu,

tenaga, dan pikiran Pada proses penyelesaian karya

ilmiah ini

Terimakasih

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membimbing umatnya ke jalan yang benar.

Penulis dengan sungguh-sungguh menyadari bahwa proses yang dilalui dalam proses pengusunan skripsi ini tidaklah mudah. Sehingga skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, penulis juga menyadari bahwa ada banyak pihak yang telah memberikan semangat, bimbingan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan tulus ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudhofir Abdullah, S.Ag., M.Pd., selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Mohammad Rahmawan Arifin, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Yulfan Arif Nurrohman, MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, dukungan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.
8. Bapak Romadi dan Ibu Parsini sebagai orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik dan mendoakan yang terbaik.
9. Adik-adik saya Rizky Amilayul Afifah dan Bilqiz Amelinda Zaqi yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa.
10. Teman-teman Perbankan Syariah 2019 kelas F yang sudah memberikan banyak kenangan dari awal semester sampai saat ini.
11. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2019 yang telah memberikan kesempatan untuk saling mengenal dan berbagi keceriaan.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga segala hal baik yang diberikan oleh berbagai pihak akan mendapatkan karma yang baik dan pahala yang berkali-kali lipat dari Allah SWT. Penulis tidak pernah lupa atas kebaikan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

## **ABSTRAK**

Pada sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal, UIN Raden Mas Surakarta bekerja sama dengan Bank Jateng Syariah dan Bank BRI sehingga keduanya dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik guna mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari nasabah pengguna jasa layanan. Pentingnya pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabahnya, semakin baik jasa pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabahnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan indikator tingkat kepuasan dan indikator tingkat pelayanan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syari'ah dan Bank BRI, untuk mengetahui tingkat pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syari'ah dan Bank BRI, untuk mengetahui perbandingan kepuasan dan pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syari'ah dengan Bank BRI. Teknik pengambilan data pada penelitian ini melalui kuisisioner dengan responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dengan masing-masing sampel 100 pengguna Bank Jateng Syariah dan 100 pengguna Bank BRI. Yang diolah menggunakan program IBM SPSS Statistik 22. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat komparatif membandingkan tingkat kepuasan dan layanan Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI menggunakan uji Independent Sampel t test. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan diperoleh nilai rata-rata masing-masing pada Bank Jateng Syariah sebesar 114.13 lebih besar dibandingkan pada Bank BRI sebesar 109.12. Dilihat dari keseluruhan selisih dari perbedaan tingkat kepuasan pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI sebesar 5 tidak jauh perbedaan diantara keduanya.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Tingkat Pelayanan, Bank Jateng Syariah, Bank BRI

## **ABSTRACT**

*In the Single Tuition payment system, UIN Raden Mas Surakarta cooperates with Bank Jateng Syariah and Bank BRI so that both of them are required to provide the best service in order to get a high level of satisfaction from service users. The importance of service greatly affects the level of customer satisfaction, the better the service provided, the higher the level of customer satisfaction. This type of research is quantitative research with indicators of satisfaction levels and indicators of customer service levels.*

*This study aims to determine the satisfaction level of single tuition payment (UKT) at Bank Jateng Syari'ah and Bank BRI, to determine the level of service for single tuition payment (UKT) at Bank Jateng Syari'ah and Bank BRI, to determine the comparison of satisfaction and Single tuition payment service (UKT) at Bank Jateng Syari'ah with Bank BRI. The data collection technique in this study was through a questionnaire with UIN Raden Mas Said Surakarta student respondents.*

*With each sample of 100 users of Bank Jateng Syariah and 100 users of Bank BRI. Those obtained using the IBM SPSS Statistics 22 program. The research method used in this study is quantitative research that is comparative in nature to compare the level of satisfaction and service of Bank Jateng Syariah with Bank BRI using the Independent Sample t test. The results showed that the level of satisfaction obtained by the average value of each at Bank Jateng Syariah was 114.13 greater than that at Bank BRI at 109.12. Judging from the overall difference from the difference in the level of satisfaction at Bank Jateng Syariah with Bank BRI of 5, there is not much difference between the two.*

*Keywords: Satisfaction Level, Service Level, Bank Jateng Syariah, Bank BRI*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	v
PENGESAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Batasan Penelitian .....	7
1.7. Jadwal Penelitian .....	7
1.8. Sistematika Penulisan Proposal .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian dan Fungsi Bank .....	10
2.1.2 Bank Syariah.....	11

2.1.3 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional .....	11
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	13
2.1.5 Pelayanan Nasabah .....	16
2.2 Penelitian yang Relevan.....	18
2.3 Kerangka Penelitian .....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
1.1 Jenis Penelitian .....	29
1.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
1.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.3.1. Populasi.....	29
3.3.2. Sampel .....	30
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.5 Variabel Penelitian.....	31
3.5.1 Variabel Dependen (Y).....	31
3.5.2 Variabel Independen (X <sub>1</sub> ) .....	32
3.5.3 Variabel Independen (X <sub>2</sub> ) .....	32
1.6 Definisi Operasional Variabel .....	32
1.7 Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.7.2 Normalitas.....	34
3.7.3 Uji Beda .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Profil perusahaan .....	36
4.2 Hasil Penelitian .....	38
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	38
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	60
4.3.1 Uji Validitas .....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.4 Uji Normalitas.....	64

4.5 Uji Analisis Independent t-test (Uji Beda) .....	66
4.6 Pembahasan Hasil Analisis Data .....	71
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	84
Daftar Riwayat Hidup .....	139



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Data Mahasiswa Aktif .....	4
Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional .....	12
Tabel 2. 2 Penelitian yang relevan .....	18
Tabel 4. 1 Jawaban responden Bank Jateng Syariah.....	43
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Bukti Fisik .....	44
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah kehandalan .....	45
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Daya Tangkap.....	46
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah jaminan .....	47
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kepedulian.....	48
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kesesuaian Harapan .....	49
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Minat Berkunjung.....	50
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kesiediaan Merekomendasikan .....	51
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Bank BRI.....	52
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Bank BRI ndicator Bukti Fisik .....	53
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Kehandalan .....	54
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Daya Tangkap.....	55
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Jaminan .....	56
Tabel 4. 15 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Kepedulian .....	57
Tabel 4. 16 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Kesesuaian Harapan.....	58
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Minat Berkunjung.....	59

Tabel 4. 18 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Merekomendasikan.....	60
Tabel 4.2. 1 Hasil Uji Validitas pada Bank Jateng Syariah .....	61
Tabel 4.2. 2 Hasil Uji Validitas pada Bank BRI .....	62
Tabel 4.3. 1 Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.4. 1 Hasil Uji Normalitas pada Bank Jateng Syariah .....	65
Tabel 4.4. 2 Hasil Uji Normalitas pada Bank BRI.....	65
Tabel 4.5. 1 Hasil pengujian Analisis Independent t-test (Uji Beda).....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Responden berdasarkan angkatan (BRI).....	39
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan Angkatan (Bank Jateng Syariah).....	40
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin (BRI).....	41
Gambar 4. 4 Responden berdasarkan Jenis Kelamin (Bank Jateng Syariah) .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	84
Lampiran 2 Data Responen.....	90
Lampiran 3 Uji Validitas.....	110
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	118
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	119
Lampiran 6 Uji Beda.....	120
Lampiran 7 Analisis Deskriptif.....	123
Lampiran 8 Deskripsi Jawaban Responden .....	125
Lampiran 9 Surat Keterangan Turnitin .....	138
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	139

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan zaman saat ini, mendorong pelaku bisnis melakukan inovasi dalam produk mereka. Tujuannya adalah menciptakan produk yang memiliki keunggulan unik yang tidak dimiliki oleh pesaing lainnya (Saif-Alyousfi, 2021). Semakin tingginya tingkat persaingan ini membuat pelanggan dihadapkan pada beragam produk dengan variasi harga dan mutu yang berbeda-beda. Dengan demikian, nasabah akan mencari nilai tertinggi dengan kualitas yang paling menguntungkan dari beberapa produk yang tersedia (Tantri & Widiastuti, 2017)

Pentingnya pelayanan, sangat berpengaruh bagi perusahaan, pelayanan seperti bersikap baik dan lemah lembut sangat disarankan untuk dilakukan kepada konsumen maupun nasabah (Bilan et al., 2019). Lembaga keuangan perbankan memberikan layanan dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Pelayanan merujuk pada serangkaian kegiatan yang tidak memiliki wujud secara fisik dan terjadi melalui aktifitas antara pelanggan dan karyawan atau aspek yang diberikan oleh perusahaan jasa layanan. Tujuannya adalah untuk memberikan solusi dari masalah yang dihadapi nasabah (Marlina & Bimo, 2018). Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berdampak positif terhadap keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan (Mulyawan, 2016)

Bank berperan dalam aktivitas yang terkait dengan masalah keuangan selain itu juga sebagai perantara financial intermediary. (Yuspin et al., 2019). Fungsi bank meliputi tempat untuk menyimpan uang, melakukan transaksi keuangan seperti

pengiriman uang, dan melakukan pembayaran tagihan. Dengan demikian, bank berperan sebagai tempat untuk melakukan berbagai kegiatan keuangan (Yuspin et al., 2019).

Dengan adanya pemisahan skema pada Lembaga keuangan menjadi dua dan adanya banyak bank dan lembaga keuangan lainnya, perbankan konvensional dan syariah bersaing ketat. Oleh karena itu, lembaga keuangan perbankan harus mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk mendapatkan citra positif di mata pelanggan. (Wilardjo, 2019).

Pemberian layanan kepada nasabah dari customer service bukanlah suatu keunggulan yang kompetitif untuk perusahaan (Adawiyah, 2015). Dari berbagai perusahaan dalam persaingan yang semakin ketat jasa pelayanan menjadi salah satu strategi atau upaya perusahaan untuk dapat bertahan. Sebagai perusahaan keuangan yang menyediakan layanan, Bank syariah dan Bank konvensional memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang optimal untuk dapat unggul dalam persaingan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Perbankan syariah dengan Bank konvensional dalam menyediakan jasa mempunyai karakteristik yang berbeda (Syah, 2021).

Saat ini, banyak lembaga perbankan yang menjadi mitra dengan perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya untuk menyediakan layanan jasa transaksi keuangan kepada mahasiswa. Salah satunya adalah Kampus UIN Raden Mas Said Surakarta yang menjalin kerjasama dengan sektor perbankan, seperti Bank Jateng Syariah dan Bank BRI, dalam memfasilitasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswa (Oktafiani, 2022). Dalam konteks ini, penting bagi lembaga

perbankan untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa, terutama dalam hal pembayaran UKT. Oleh karena itu, fokus bank tidak hanya pada kelancaran pembayaran UKT tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. (Mohamed, 2021). Pengelolaan sektor perbankan harus dilakukan secara profesional dalam hal pelayanan (Millar & Anwar, 2019), dan juga perlu inovatif dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi mahasiswa saat melakukan transaksi pembayaran. Jika kedua bank tersebut dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, maka kemungkinan besar mahasiswa tersebut akan menjadi nasabah atau pelanggan setia dalam jangka waktu yang lama (Indrasari, 2019).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara peneliti kepada responden mengenai beberapa faktor, salah satunya adalah kewajiban bagi mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada setiap sementernya pada proses pembayar Uang Kuliah Tunggal (UKT). Banyak mahasiswa yang masih melakukan pembayaran UKT secara manual, dan hal ini menyebabkan beberapa masalah seperti penumpukan antrian, kendala teknis, dan kurangnya fasilitas yang disediakan oleh bank. Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan jasa keuangan, baik konvensional ataupun syariah, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, sehingga menciptakan kesan puas dan memotivasi nasabah untuk tertarik pada produk lain yang ada pada bank tersebut. Kemudian, dengan adanya penelitian ini sebagai menjadi evaluasi bagi lembaga perbankan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan produk pada bank tersebut.

**Tabel 1. 1 Jumlah Data Mahasiswa Aktif**

Program Studi / Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Program Studi / Angkatan	Jumlah Mahasiswa
S1 - Komunikasi dan Penyiaran Islam	794	S1 - Tadris Matematika	110
S1 - Bimbingan dan Konseling Islam	951	S1 - Manajemen Pendidikan Islam	140
S1 - Manajemen Dakwah	378	S1 - Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	370
S1 - Psikologi Islam	664	S1 - Aqidah dan Filsafat Islam	221
S1 - Hukum Ekonomi Syariah	1500	S1 - Tasawuf dan Psikoterapi	147
S1 - Hukum Keluarga Islam	875	S1 - Manajemen Bisnis Syariah	1340
S1 - Hukum Pidana Islam	422	S1 - Akuntansi Syariah	1425
S1 - Manajemen Zakat dan Wakaf	254	S1 - Perbankan Syariah	1333
S1 - Pendidikan Agama Islam	1106	S1 - Sastra Inggris	607
S1 - Pendidikan Bahasa Arab	494	S1 - Pendidikan Bahasa Inggris	1317
S1 - Pendidikan Islam Anak Usia Dini	627	S1 - Bahasa dan Sastra Arab	215
S1 - Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	684	S1 - Sejarah Peradaban Islam	412
S1 - Tadris Bahasa Indonesia	453	S1 - Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam	64
Total Mahasiswa			16903

Sumber : Akademik Rektorat UIN Raden Mas Said Surakarta, 18 April 2023

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 ada sebanyak 16.903 mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan dan kualitas layanan dalam proses pembayaran UKT. Studi kasus ini dilakukan pada mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dalam konteks masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, yaitu:



1. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari adanya antrian panjang saat pembayaran UKT setiap semester.
2. Sering terjadi offline atau masalah teknis saat pembayaran UKT, yang mengakibatkan ketidakpuasan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam yang ingin membayar UKT.
3. Layanan teller dari Bank BRI dan Bank Jateng Syari'ah dianggap lambat oleh beberapa mahasiswa karena hanya terdapat satu pegawai yang melayani.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di Bank Jateng Syari'ah dan Bank BRI?
2. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Jateng Syari'ah dan Bank BRI dalam proses pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dan pelayanan antara Bank Jateng Syari'ah dan Bank BRI dalam hal pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di Bank Jateng Syariah dan Bank BRI.
2. Untuk menilai tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah dan Bank BRI dalam proses pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).
3. Untuk membandingkan tingkat kepuasan dan pelayanan antara Bank Jateng Syariah dan Bank BRI dalam konteks pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Teoritis:
  - a) Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah tunggal di Bank BRI dan Bank Jateng Syariah.
  - b) Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## 2. Manfaat Praktis:

- a) Bagi penulis, penelitian ini akan memberikan manfaat dalam hal peningkatan wawasan dan pengalaman sebagai syarat untuk tugas akhir atau skripsi.
- b) Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar untuk penelitian yang lebih lanjut dalam pengembangan teori tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah tunggal.
- c) Bagi Bank BRI dan Bank Jateng Syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dalam proses pembayaran uang kuliah tunggal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

### **1.6. Batasan Penelitian**

Penelitian ini terfokus pada kepuasan dan layanan pembayaran UKT Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta karena memiliki kecenderungan dan pengalaman yang lebih tinggi.

### **1.7. Jadwal Penelitian**

Berikut jadwal penelitian dengan judul “Analisis Perbandingan Kepuasan dan Layanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI”.

Tahapan	Jenis Penelitian	Waktu Bulan ke-					
		1	2	3	4	5	6
Persiapan	Pengajuan Judul	X					
	Penyusunan Bab 1-3		X	X			
	Seminar Proposal			X	X		
Pelaksanaan	Pengumpulan Data				X	X	
	Penyusunan Bab 4-6					X	
	Pengolahan Data					X	
Penyusunan Laporan	Penyusunan hasil analisis dalam bentuk laporan					X	
	Sidang Munaqosah						X

### 1.8. Sistematika Penulisan Proposal

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika yang terstruktur sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN,** Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

**BAB II: LANDASAN TEORI,** Pada bab ini akan diuraikan pengertian dan fungsi Bank, perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, kajian teori tentang pelayanan, serta teori-teori terkait kepuasan. Selanjutnya, akan dipaparkan penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema penelitian, kerangka penelitian, dan pengembangan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN, Pada bab ini akan dijelaskan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian dilakukan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, dan analisis data yang akan digunakan.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN, Pada bab ini akan dipaparkan hasil analisis data dengan menggunakan teori-teori dan tinjauan umum yang relevan. Uraian tersebut akan berisi gambaran penelitian serta pembahasan dan pembuktian terhadap hipotesis.

BAB V: PENUTUP, Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh penulis. Selain itu, akan dipaparkan juga keterbatasan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya..

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian dan Fungsi Bank**

Bank berfungsi memberikan keamanan dan bunga atas dana yang disimpan serta menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit untuk mendukung pembangunan ekonomi (Saif-Alyousfi, 2021)

Selain menghimpun dana, bank juga menyediakan berbagai layanan mekanisme pembayaran melibatkan berbagai prosedur seperti kliring, pemindahan dana, penerimaan setoran, penggunaan uang tunai, penggunaan fasilitas kredit dan sistem pembayaran elektronik. Layanan-layanan ini mempermudah transaksi keuangan masyarakat, meningkatkan kecepatan, efektivitas, dan efisiensi (Juhri & Dewi, 2017).

Di Indonesia, bank sentral adalah salah satu jenis bank yang dapat dikelompokkan berdasarkan fungsinya yang diwakili oleh Bank Indonesia, bertanggung jawab dalam menjaga stabilitas nilai mata uang negara dan mengelola sistem pembayaran di Indonesia (Phan et al., 2020). Bank Indonesia merupakan suatu entitas keuangan nasional yang bersifat independent dan menjalankan fungsinya tanpa intervensi pemerintah, kecuali dalam hal-hal yang diatur dalam undang-undang. (Nasir, 2019).

Bank umum, yang dapat beroperasi secara konvensional atau syariah, menyediakan layanan pembayaran sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. (2007). Bank umum juga dikenal sebagai bank komersial dan menyediakan

berbagai jenis layanan perbankan secara umum. Bank pembiayaan rakyat (BPR) tidak menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran. Perlu diperhatikan bahwa kegiatan BPR memiliki cakupan yang terbatas jika dibandingkan dengan bank umum. (Nasir, 2019).

### **2.1.2 Bank Syariah**

Bank syariah merupakan institusi perbankan pelaksanaan kegiatannya, dalam mengumpulkan ataupun menyalurkan dananya, didasarkan pada prinsip-prinsip Syariah. Bank syariah meliputi berbagai aspek seperti struktur kelembagaan, jenis kegiatan usaha, serta metode dan prosedur yang digunakan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. (Fatah, 2019). Terdapat dua konsep dalam hukum Islam berkaitan oleh bank syariah yaitu sistem pembagian keuntungan sebagai pengganti bunga atau penggunaan sistem bunga yang dianggap haram. (Sumartik & Hariasih, 2018).

Prinsip dasar bank syariah adalah dana yang ditanam atau disertakan, menghasikan keuntungan berdasarkan bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya. Kemudian juga memberikan pembiayaan kepada nasabah yang membutuhkan dan layak untuk memperolehnya. (Erlindawati, 2017).

### **2.1.3 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional**

Keduanya memiliki beberapa kesamaan dalam beberapa hal. Juga memiliki mekanisme penerimaan uang dan transfer yang serupa. Selain itu, syarat-syarat untuk memperoleh dana juga memiliki kesamaan sebagai berikut : (Raharjo & Elida, 2015).

**Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional**

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Al Qur`an & as Sunnah + Hukum positif	Hukum positif
2.	Bagi hasil	System bunga.
3.	Berdasarkan syariah (mudharabah, wadiah, murabahah, musyarakah)	bunga
4.	Dana masyarakat merupakan titipan / investasi yang baru mendapatkan hasil bila diusahakan terlebih dahulu	Dana masyarakat merupakan simpanan yang harus dibayar bunganya saat jatuh tempo
5.	Harus yang halal	Tidak memperhatikan halal / haram
6	Harus mempunyai Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DPS

Sumber: (Komite Nasional Keuangan Syariah, 2018; Sukardi, 2012)

berdasarkan tabel 2.1 dijelaskan bahwa pembeda dari bank syariah dan konvensional yaitu pada hukum yang digunakan (Rafidah, 2014). Kemudian pada pembagian keuntungan, bank konvensional menerapkan system bunga sedangkan bank syariah keuntungan dibagi hasil sesuai dengan akad yang telah disepakati.

Yang ketiga orientasi bank konvensional skema produk berdasarkan bunga sedangkan pada bank syariah Berdasarkan. Keempat perlakuan terhadap dana



masyarakat pada bank Konvensional simpanan dibayar sesuai dengan waktu yang ditentukan sedangkan pada bank syariah dana masyarakat. Kelima Sektor bank konvensional tidak memperhatikan halal ataupun haram sedangkan pada bank syariah harus yang halal saja. Yang terakhir setiap transaksi pada bank syariah harus dibawah pengawasan dewan pengawas, sedangkan bank konvensional tidak diawasi oleh apapun selain hukum positif (DSN-MUI, 2021).

#### **2.1.4 Kepuasan Nasabah**

##### **a) Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan mereka terima. Jika pelanggan merasa puas dengan mereka terima, sehingga menjadi pelanggan setia (Indrasari, 2019).

Kepuasan konsumen muncul ketika konsumen menilai barang yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki. Memenuhi kebutuhan pembeli adalah tujuan utama bagi setiap perusahaan, karena selain sebagai faktor krusial dalam persaingan pasar. (Yulia et al., 2019).

Pembeli yang suka pada barang memiliki kecenderungan untuk mengulangi menggunakan barang tersebut. Dengan demikian, untuk mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang jasa dari Lembaga keuangan tersebut. Kebutuhan dan harapan memengaruhi puas atau tidaknya nasabah saat membeli atau menggunakan suatu barang. Pengalaman dalam menggunakan suatu barang, serta rekomendasi dari teman-teman yang telah menggunakan, menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen. (Indrasari, 2019).

**b) Faktor Utama Tingkat Kepuasan Nasabah**

Pada penentuan tingkat kepuasan pelanggan, lima hal utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan (Indrasari, 2019), yaitu:

**a. Kualitas produk**

Kepuasan konsumen tercipta ketika produk yang digunakan oleh konsumen dinilai memperoleh kualitas yang unggul dan memenuhi ekspektasi mereka.

**b. Kualitas pelayanan**

Kepuasan konsumen juga terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen dapat merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka.

**c. Aspek emosional**

Aspek emosional juga berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen dapat merasa bangga dan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi saat memakai produk kualitas terbaik. Selain itu, tidak hanya berasal dari kualitas produk, tetapi juga nilai sosial yang terkait dengan merek tersebut.

**d. Harga**

Harga juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. barang dengan standar mutu yang tinggi namun ditawarkan dengan harga lebih rendah atau ekonomis akan memberikan nilai tambah bagi konsumen.

**e. Kemudahan biaya**

Konsumen cenderung merasa puas jika mereka tidak perlu menghabiskan waktu yang berlebihan atau mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan barang

atau jasa. Kemudahan dalam hal biaya dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

### **c) Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Berikut adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan : (Ruslim & Rahardjo, 2016).

#### **1. Sistem keluhan dan saran (*Complain and Suggestion System*)**

Informasi yang diterima dapat mengemukakan ide-ide berharga dan memotivasi perusahaan untuk mengatasi masalah dengan tanggap dan cepat.

#### **2. *Ghost shopping***

Metode ini melibatkan penggunaan orang-orang yang berperan sebagai pembeli potensial untuk menyampaikan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk dari perusahaan serta pesaingnya. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan produk serta observasi terhadap penanganan keluhan pelanggan.

#### **3. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)**

Untuk mengetahui mengapa pembeli telah menolak untuk pembelian sesuatu barang tertentu dan beralih ke penyedia lain, dengan cara perusahaan menghubungi mereka kembali. Melakukan analisis terhadap pelanggan yang hilang penting untuk menunjukkan kegagalan bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **4. Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)**

Kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai metode pos, telepon, atau interaksi wawancara langsung dengan pelanggan. Melalui survei ini, perusahaan dapat memperoleh umpan balik langsung dari pelanggan dan juga

menunjukkan bahwa perusahaan peduli dan memperhatikan kebutuhan pelanggan mereka.

#### **d) Indikator Kepuasan Nasabah**

Ketika merancang program kepuasan pelanggan, terdapat beberapa indikator yang umumnya digunakan (Indrasari, 2019), yaitu

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

### **2.1.5 Pelayanan Nasabah**

#### **a. Pengertian layanan**

Kualitas pelayanan merujuk pada kondisi yang terkait harapan pelanggan terhadap apa yang diberikan (Indrasari, 2019). Selain itu, pelayanan adalah berbagai aktivitas yang bersifat abstrak dan timbul dari interaksi antara pelanggan sebagai penerima pelayanan dan karyawan sebagai pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan upaya perusahaan dalam memecahkan masalah dan memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan (Maulidah, 2014).

Pentingnya kualitas pelayanan tidak ditentukan oleh perspektif pemberi jasa, tetapi oleh nasabah yang menerima jasa (Izogo & Ogba, 2015). Pelanggan adalah mereka yang memiliki kemampuan untuk menilai kualitas layanan. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka kualitasnya sangat baik. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penjual jasa secara konsisten memenuhi keinginan pembeli. (Mulyawan, 2016).

## **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas layanan (Indrasari, 2019). Faktor-faktor ini termasuk:

### 1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Ini melibatkan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya secara visual kepada pihak eksternal. Fasilitas, sarana, dan prasarana yang dapat diandalkan, serta kondisi lingkungan sekitar, adalah bukti nyata dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

### 2) Keandalan (*Reliability*)

Ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan janji yang telah dibuat. Penyedia jasa harus memenuhi harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten.

### 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ini melibatkan kebijakan perusahaan untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan yang datang, termasuk memberikan informasi yang jelas dan bantuan yang cepat.

### 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Ini melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Hal ini mencakup

komunikasi yang efektif, kredibilitas perusahaan, keamanan, kompensasi yang adil, dan sikap yang sopan.

#### 5) Empati (*Empathy*)

Ini melibatkan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang pelanggannya, dan mampu merespons dengan empati.

### 2.2 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya, berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian sebelumnya untuk mendukung penelitian ini:

**Tabel 2. 2 Penelitian yang relevan**

No	Peneliti dan Judul	Metode analisis	Hasil analisis
1.	Afiful Ichwan. Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Syari'ah Mandiri dengan Bank BRI (Mahasiswa FEBI Dan	Metode yang digunakan yaitu metode CARTER	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa FEBI angkatan 2014 mendapatkan hasil sebanyak 80% atau berada pada daerah setuju, sedangkan pada mahasiswa Tarbiyah Angkatan 2019 memperoleh hasil sebanyak

	Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014) (2018)		82,8% atau setuju. Maka artinya terdapat perbedaan
2.	Sellin Fidia Oktafiani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi) (2021)	Metode yang digunakan yaitu metode metode CARTER	Hasil Penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan pembayaran UKT berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3.	Sely Lestari. Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syari'ah (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga) (2017)	Metode yang digunakan yaitu metode metode CARTER	Hasil penelitian menunjukkan kemudahan untuk mengakses lokasi berpengaruh positif dan signifikan .

4.	M.Sanjaya Pulungan Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syari'ah FEBI UINSU (Studi kasus pada Bank BRI Syari'ah KC Medan) (2021)	Metode  CARTER	Hasil Penelitian  menunjukkan Variabel <i>Tangible</i> , variable <i>Reability</i> variabel <i>Responsiveness</i> , variabel <i>Assurance</i> dan variabel <i>Emphaty</i> berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
5.	Soniya Fransiska. Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syari'ah Mandiri KCP Curup) (2019)	Metode  CARTER	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah BSM KCP curup merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
6.	Vera. Analisis Tingkat kepuasan Mahasiswa FEBI UIN AR- RANIRY Terhadap	Metode  CARTER	Hasil Penelitian  menunjukkan tingkat kepuasan di PT. Bank Aceh Syariah diperoleh nilai rata- rata sebesar 88.20% lebih

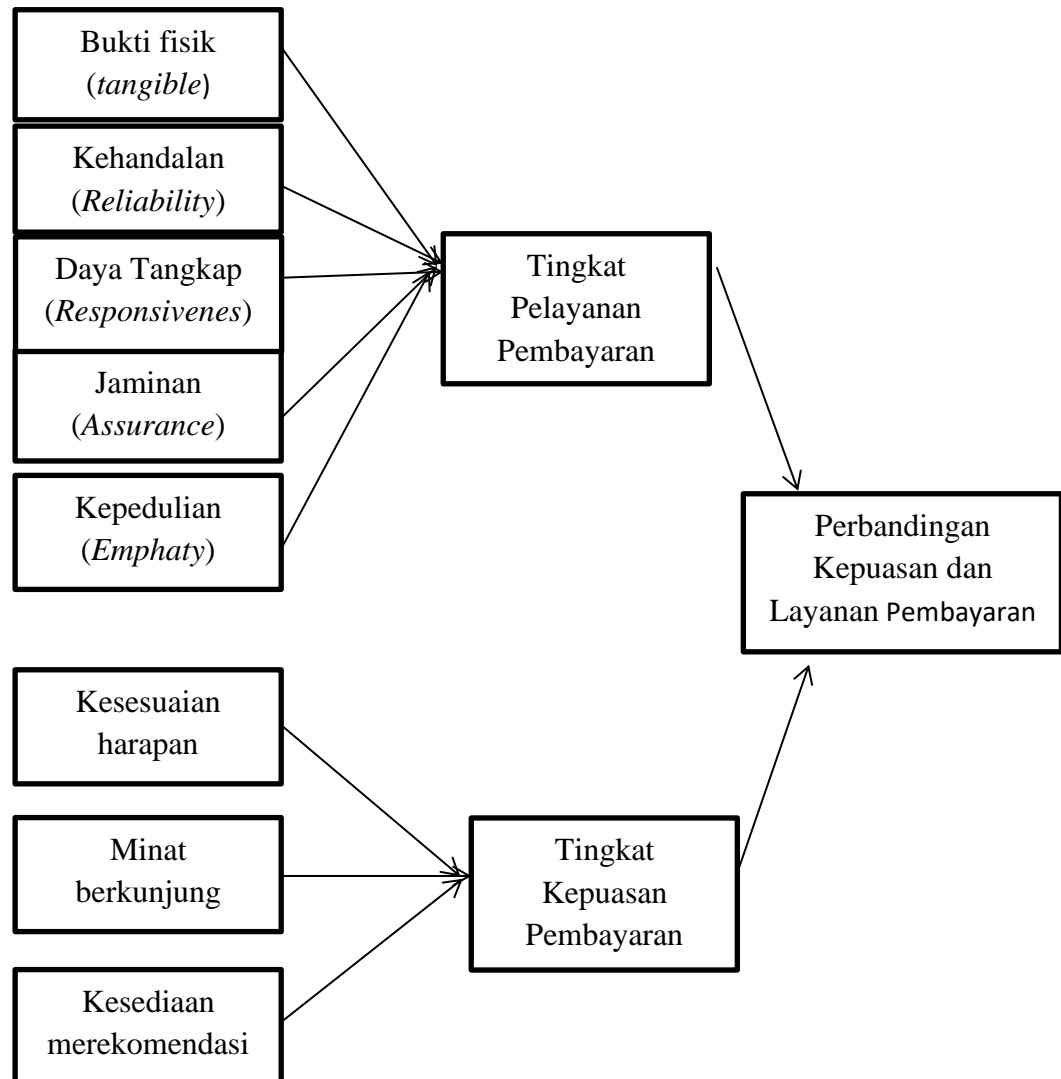


	Pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Aceh Syariah dan PT. Bank Syariah Indonesia. (2021)		besar dibandingkan tingkat kepuasan pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia sebesar 86.94%. Secara keseluruhan selisih perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara BAS dan BSI adalah 1%.
7.	Suci Ramadhani. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS AL-WASHLIYAH Medan. (2017)	Metode CARTER	Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Dari hasil perhitungan nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,000natau ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga hipotesis diterima.

Persamaan dari penelitian-penelitian terdahulu yaitu indikator tingkat pelayanan yang sama dan meneliti mengenai tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Sedangkan yang membedakan dari penelitian terdahulu ialah indikator tingkat kepuasan, jika penelitian terdahulu tidak terdapat indikator tingkat kepuasan pada penelitian ini penulis menggunakan indikator tingkat kepuasan yang akan

dibandingkan dengan indikator tingkat pelayanan sehingga dapat dilihat hasil perbandingan kepuasan dan pelayanan dengan menggunakan analisis data uji beda. Perbedaan lainnya adalah penulis membandingkan tingkat kepuasan dan pelayanan pada bank.

### 2.3 Kerangka Penelitian



Berdasarkan model kerangka penelitian tersebut, maka variable dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Perbandingan kepuasan dan pelayanan sebagai variabel bebas Y
2. Kualitas kepuasan sebagai variabel bebas  $X_1$
3. Kualitas layanan sebagai variabel bebas  $X_2$

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis menjelaskan mengenai perilaku atau keadaan fenomena yang terjadi atau sering terjadi. Hipotesis didasarkan pada teori yang menjadi dasar model konseptual dan seringkali terkait dalam sifatnya. Hipotesis memberikan jawaban awal terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2017).

Selain itu, Hipotesis memiliki sifat sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasari oleh teori yang relevan, bukan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan kerangka konseptual, hipotesis penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen pada berbagai produk dan variasi perilaku konsumen dapat dilihat melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Indrasari, 2019).

Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Afiful Ichwan (2018) mengenai tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI, terdapat hipotesis berikut:

$H_0$  = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) antara Bank Jateng Syariah dan Bank BRI.

$H_a$  = Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) antara Bank Jateng Syariah dan Bank BRI.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **1.1 Jenis Penelitian**

Pada dasarnya penelitian merupakan prosedur yang menemukan pengetahuan dengan menggunakan angka atau nilai sebagai sarana untuk memperoleh informasi tambahan tentang hal-hal yang ingin diketahui. Berdasarkan tujuan sebelumnya, jenis penelitian ini adalah kuantitatif. (Rahmadi, 2011).

Metode kuantitatif diterapkan guna menyelidiki sampel populasi yang spesifik menggunakan metode penelitian digunakan untuk mendapatkan data, dan menganalisis data dengan cara kuantitatif. (Sugiyono, 2016).

### **1.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan mulai dari penyusunan laporan penelitian ini yaitu dari bulan November 2022 sampai bulan Mei 2023. Penulis melakukan penelitian ini pada mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta sebagai obyek penelitiannya.

### **1.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah sekelompok orang, peristiwa atau kejadian yang memiliki karakteristik yang sama yang dipandang sebagai inti dari penelitian (Sugiyono, 2016). Populasi tidak hanya jumlah orang yang ada pada subjek atau objek yang dipelajari, tetapi juga semua karakteristik atau atribut yang dimiliki subjek atau objek tersebut. Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang terdiri dari sejumlah anggota populasi (Ferdinand, 2014). Pada penelitian ini kriteria pemilihan sampel yang digunakan adalah Mahasiswa aktif UIN Raden Mas Said Surakarta yang berjumlah 16.903 orang. Penelitian ini menggunakan metode solvin untuk menentukan ukuran sampel, dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel yang dapat ditolelir (10%)

$$n = \frac{16903}{1 + 16903(0.1)^2}$$

n = 99,99 dibulatkan menjadi 100

berdasarkan penghitungan diatas, untuk memudahkan peneli dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil 200 responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Dari 200 sampel tersebut akan dibagi menjadi dua kelompok yaitu 100 sampel mahasiswa yang membayar uang kuliah tunggal pada Bank BRI dan 100 sampel mahasiswa yang membayar uang kuliah tunggal pada Bank Jateng Syariah.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Pada Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisisioner. Kuisisioner merupakan cara mengumpulkan data kemudian responden akan menjawab pertanyaan yang telah dibuat penulis.

Pengambilan data tersebut efisien jika peneliti faham betul apa yang akan diukur. Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016).

**Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert**

No	Keterangan	Skor nilai
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel merupakan komponen penting dalam penelitian dan dapat digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. (Paramita et al., 2012). Dalam penelitian ini, ada dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variabel*) dan variabel bebas (*independent variabel*) (Indrasari, 2019).

#### 3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Dalam penelitian, variabel yang paling menarik perhatian peneliti dikenal sebagai variable dependen yaitu perbandingan kepuasan dan pelayanan pembayaran. (Paramita et al., 2012).

### 3.5.2 Variabel Independen (X<sub>1</sub>)

Variabel independen merupakan representasi dari fenomena yang digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi variabel dependen (Paramita et al., 2012) Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepuasan pembayaran.

### 3.5.3 Variabel Independen (X<sub>2</sub>)

Variabel independen merupakan representasi dari fenomena yang digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi variabel dependen yang digunakan adalah tingkat pelayanan pembayaran. (Paramita et al., 2012) .

## 1.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
1.	Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi	1. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya tangkap ( <i>Responsive nees</i> )	Skala Likert



		atau melebihi dari kualitas pelayanan yang diharapkan (Indrasari, 2019).	4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Kepedulian ( <i>Empaty</i> ) (Indrasari, 2019)	
2.	Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Yulia et al., 2019).	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan (Indrasari, 2019)	Skala Likert

### 1.7 Analisis Data

Analisis data adalah teknik yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian untuk menghasilkan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif menggunakan model ekonometrika dan kemudian menghasilkan angka. Analisis penelitaian tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0 sebagai berikut :

### 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada Uji validitas atau kesalahan menentukan seberapa baik kuisisioner dapat mengali data dan informasi penelitian. Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuisisioner dapat memperoleh hasil yang berbeda apabila dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama.(Abdullah, 2015) .

### 3.7.2 Normalitas

Pada Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki norma. Ini juga digunakan untuk menentukan apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan *Kolmogorov-Smirnov*. (Sugiyono, 2017).

### 3.7.3 Uji Beda

Uji-t untuk sampel saling bebas (*independent-samples T-test*), juga dikenal sebagai uji-t untuk sampel saling bebas, melibatkan perbandingan rata-rata dua kelompok kasus. Kasus, atau data yang diuji, diuji secara acak, dan satu proses pengukuran yang digunakan. (Muhid, 2019).

$$t = \frac{\text{perbedaan rata – rata kedua sampel}}{\text{error standard rata – rata dua sampel}}$$

Perbedaan rata-rata dua sampel dapat dihitung setelah mencari rata-rata masing-masing sampel. Besarnya error standard rata-rata dua sampel. Nilai rata-rata dua sampel adalah :

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)}}$$

Keterangan:

$X_1$  = Rata-rata sampel 1

$X_2$  = Rata-rata sampel 2

$S_1$  = Simpangan baku sampel 1

$S_2$  = Simpangan baku sampel 2

$S_1^2$  = Varian sampel 1

$S_2^2$  = Varian sampel 2

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil perusahaan**

###### **A. Bank Rakyat Indonesia (BRI)**

Pada awal didirikan oleh Raden Aria Wiriatmaja sebagai pengelola dana masjid yang akan didistribusikan pada masyarakat secara yang sederhana. Untuk pertama kalinya di Indonesia, diresmikan sebagai "Bank Perkreditan Rakyat".

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946, bank ini diubah menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada 22 Februari 1946. Ini menjadi bank pertama yang dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia. Namanya sempat berubah menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) pada tahun 1960, dan pada tahun 1965.

Berdasarkan tanggal 10 Nov 2003, Bank BRI menjadi Perseroan Terbuka. Untuk memberikan layanan terbaik, Bank BRI terus meningkatkan jumlah ATMnya hingga mencapai 20.792 unit, menjadikan bank dengan jaringan ATM terbesar.

Dalam menjalankan operasinya, Bank BRI berfokus pada visi dan misi perusahaan untuk membantu perusahaan tetap fokus dalam mencapai keberhasilan. Visi dan misi tersebut meliputi:

###### **Visi :**

Menjadi bank konvensional terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

**Misi :**

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen resiko yang tepat dan praktis *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)

**B. Bank Jateng Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah didirikan di Semarang sebagai hasil dari Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 pada tanggal 13 Maret 1963, serta ijin usaha dari menteri urusan bank sentral pada tanggal 14 Maret 1963. Kemudian pada tanggal 6 April 1963, bank tersebut memulai operasionalnya untuk pertama kali di Gedung Bapindo, yang terletak di Jl. Pahlawan No. 3 Semarang, sebagai kantor pusat.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah dibentuk pada tahun 1969 dengan tujuan awal untuk mengawasi keuangan lokal, dan bertindak sebagai Lembaga yang mengelola dana local. Selain itu, bank ini juga bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi diwilayah Jawa Tengah denfan pemberian kredit kepada usaha mikro.

Pada tanggal 22 Juni 2005, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mengubah namanya menjadi Bank Jateng yang berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.68 yang ditandatangani oleh Notaris Prof. DR. Liliana Tedjosaputro pada tanggal 7 Mei 2005. Perubahan ini dilakukan sebagai Langkah untuk meningkatkan citra positif perusahaan dan strategi branding yang kuat dengan masyarakat setempat. Visi dan Misi Bank Jateng meliputi :

**Visi :**

Bank Terpercaya, menjadi kebanggaan masyarakat, mampu menunjang pembangunan daerah

**Misi :**

1. Memberikan layanan prima didukung oleh kehandalan SDM dengan teknologi modern, serta jaringan yang luas.
2. Membangun budaya Bank dan mempertahankan Bank sehat.
3. Mendukung pertumbuhan ekonomi regional dengan mengutamakan kegiatan retail banking.
4. Meningkatkan kontribusi dan komitmen pemilik guna memperkokoh bank.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Analisis Deskriptif**

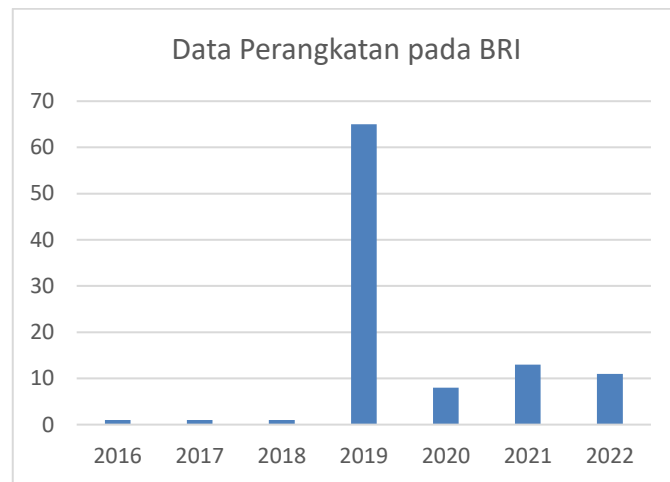
#### **a. Karakteristik Responden**

Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 200 orang. Responden merupakan mahasiswa aktif UIN Raden Mas Said Surakarta yang Membayar UKT

pada Bank Jateng Syariah atau Bank BRI secara manual atau datang langsung ke teller bank.

1) Responden menurut tahun Angkatan

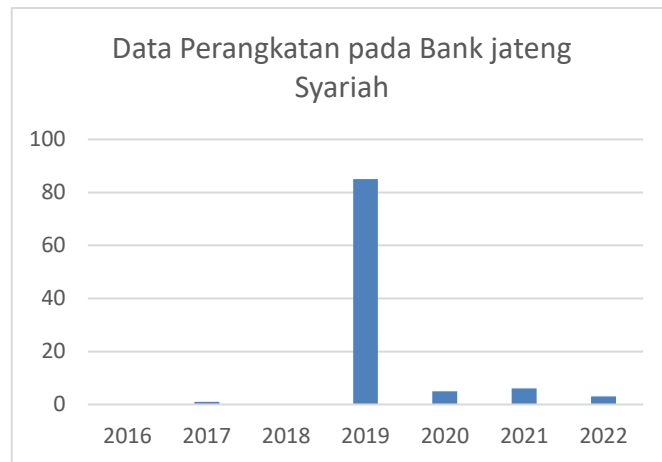
**Gambar 4. 1 Responden berdasarkan angkatan (BRI)**



Sumber data : Output SPSS 22.

Dapat dilihat pada gambar 4.1 dapat diketahui jika reponden Mahasiswa Angkatan 2019 sebanyak 65 orang atau 65%, kemudian yang kedua pada Mahasiswa Angkatan 2021 sebanyak 13 orang atau 13%, yang ketiga mahasiswa Angkatan 2022 sebanyak 11 oarang atau 11%, keempat pada mahasiswa 2020 sejumlah 8 orang atau 8% dan sisanya pada mahasiswa 2016,2017, dan 2018 masing-masing 1 orang.

**Gambar 4. 2 Responden berdasarkan Angkatan (Bank Jateng Syariah)**



Sumber data : Output SPSS 22.

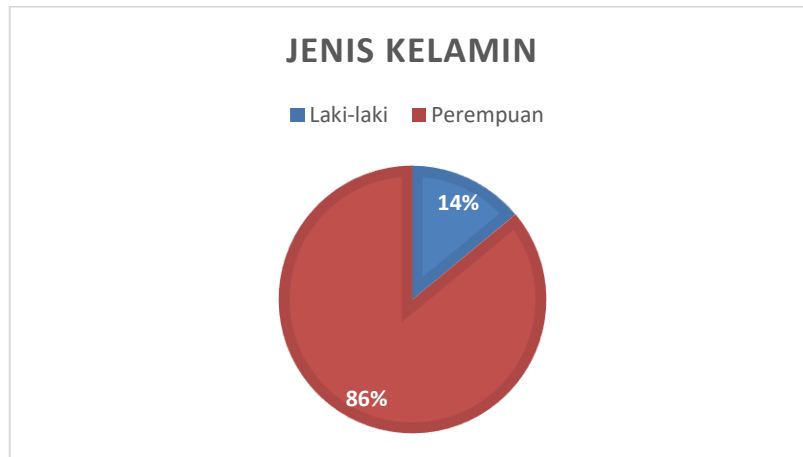
Menurut gambar 4.2 dapat diketahui jika responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta Angkatan 2019 sejumlah 85%, kemudian yang kedua mahasiswa Angkatan 2021 sejumlah 6%, yang ketiga mahasiswa Angkatan 2020 sejumlah 5%, yang keempat mahasiswa Angkatan 2022 sebanyak sejumlah 3% dan yang terakhir mahasiswa Angkatan 2017 sejumlah 1%.

Dengan demikian dapat disimpulkan responden mahasiswa berdasarkan tahun Angkatan didominasi oleh mahasiswa Angkatan 2019 yaitu bank BRI sebanyak 65 orang dan Bank Jateng Syariah sebanyak 85 orang.



2) Responden menurut jenis kelamin

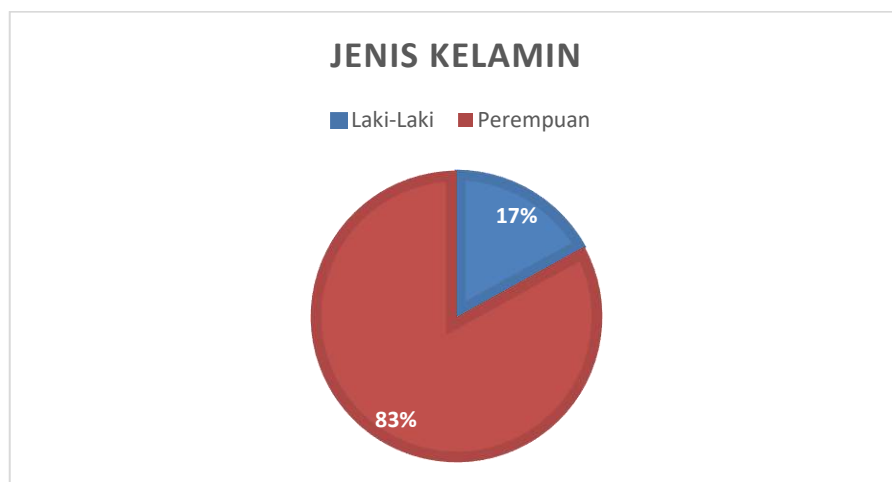
**Gambar 4. 3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin (BRI)**



Sumber data : Output SPSS 22.

Dapat dilihat keterangan dari gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta yang melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Bank BRI berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 14 orang atau 14% dan responden perempuan sebanyak 86 orang atau 86%.

**Gambar 4. 4 Responden berdasarkan Jenis Kelamin (Bank Jateng Syariah)**



Sumber data : Output SPSS 22.

Pada keterangan dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 17 orang atau 17% dan responden perempuan sebanyak 83 orang atau 83%.

Sehingga dapat dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa yang membayar Uang Kuliah Tunggal pada Bank BRI Dan Bank Jateng Syariah berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh mahasiswa perempuan yaitu pada bank BRI 86 orang atau 86% dan Bank Jateng Syariah sebanyak 83 orang atau 83%.

#### **b. Karakteristik Jawaban Responden**

##### **Karakteristik jawaban responden pada Bank Jateng Syariah**

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta terhadap kuisisioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pembayaran UKT Mahasiswa pada Bank Jateng Syariah. Penilaian dari interval kelas dengan rumus sebagai berikut yaitu :

$$\begin{aligned}\text{Interval kelas} &= (\text{Nilai tertinggi} + \text{nilai terendah}) / \text{jumlah kelas} \\ &= (5-1)/5 = 0,8\end{aligned}$$

Berdasarkan rumus diatas diperoleh hasil interval kelas 0,8 sehingga kriteria penilaian rata-rata jawaban dalam tabel dibawah ini :

**Tabel Kategori Mean dari Skor Interval**

Interval	Kategori <i>Favourable</i>
1.01 – 1.80	Sangat tidak baik
1.81 – 2.60	Tidak baik
2.61 – 3.40	Cukup baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat baik

**Tabel 4. 1 Jawaban responden Bank Jateng Syariah**

Bank Jateng Syariah						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
P1	100	2.00	5.00	396.00	3.9600	.68046
P2	100	2.00	5.00	395.00	3.9500	.70173
P3	100	3.00	5.00	432.00	4.3200	.52953
P4	100	3.00	5.00	442.00	4.4200	.53522
P5	100	2.00	5.00	434.00	4.3400	.57243
P6	100	4.00	5.00	430.00	4.3000	.46057
P7	100	2.00	5.00	421.00	4.2100	.60794
P8	100	3.00	5.00	422.00	4.2200	.50412
P9	100	3.00	5.00	426.00	4.2600	.52455
P10	100	3.00	5.00	422.00	4.2200	.57875
P11	100	3.00	5.00	430.00	4.3000	.52223
P12	100	3.00	5.00	441.00	4.4100	.53362
P13	100	2.00	5.00	405.00	4.0500	.62563
P14	100	2.00	5.00	418.00	4.1800	.55741
P15	100	3.00	5.00	412.00	4.1200	.49808
P16	100	3.00	5.00	430.00	4.3000	.48200
P17	100	4.00	5.00	427.00	4.2700	.44620
P18	100	3.00	5.00	426.00	4.2600	.48451
P19	100	3.00	5.00	425.00	4.2500	.47937
P20	100	3.00	5.00	421.00	4.2100	.57375
P21	100	3.00	5.00	432.00	4.3200	.51010
P22	100	3.00	5.00	422.00	4.2200	.56102

P23	100	3.00	5.00	407.00	4.0700	.55514
P24	100	3.00	5.00	428.00	4.2800	.53333
P25	100	3.00	5.00	419.00	4.1900	.46482
P26	100	3.00	5.00	422.00	4.2200	.62893
P27	100	3.00	5.00	428.00	4.2800	.60436
Valid N (listwise)	100					

Sumber data : Output SPSS 22.

Menurut keterangan dari tabel diatas pilihan jawaban Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta terhadap kepuasan dan layanan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.42 dengan kategori penilaian sangat baik, dan nilai rata-rata terendah sebesar 3.95 dengan kategori penilaian baik.

#### 1. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

**Tabel 4. 2 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Bukti Fisik**

1. Bukti fisik	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	4	13	66	17
P2	0	4	15	63	18
P3	0	0	3	62	35
P4	0	0	2	54	44

Sumber data : Output SPSS 22.

Pada data yang diperoleh dari 100 responden, terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada mereka. Dalam pertanyaan mengenai lahan parkir kendaraan tergolong luas, jawaban tertinggi sebanyak 66% orang menjawab setuju dan terendah sebanyak 4% orang menjawab tidak setuju. Dalam pertanyaan mengenai ruang tunggu dibank tergolong luas, jawaban tertinggi sebanyak 63 responden atau

63% menjawab setuju dan jawaban terendah 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju.

Dalam pertanyaan mengenai ruang tunggu pembayaran di bank terasa sejuk dan nyaman, jawaban tertinggi sebanyak 62% menjawab setuju, dan jawaban terendah 3% menjawab netral. Dalam pertanyaan mengenai pegawai bank berpakaian bersih dan rapi, jawaban tertinggi sebanyak 54% menjawab setuju, dan jawaban terendah 2% menjawab netral.

## 2. Deskripsi Indikator Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 4. 3 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah keandalan**

2. Keandalan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	1	2	59	38
P2	0	0	0	70	30
P3	0	1	7	62	30
P4	0	0	4	70	26

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, terdapat beberapa pertanyaan. Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang melayani dengan cepat, jawaban tertinggi sebanyak 59 responden atau 59% menjawab setuju, dan jawaban terendah sejumlah 1 responden menjawab tidak setuju.

Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang melayani dengan teliti jawaban tertinggi sebanyak 70 responden atau 70% menjawab setuju, dan jawaban terendah 30 responden atau 30% sangat setuju.

Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang tidak melakukan kesalahan, jawaban tertinggi sebanyak 62 mahasiswa atau 62% menjawab setuju, dan jawaban terendah 1% menjawab tidak setuju.

Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang memiliki keseriusan, jawaban tertinggi setuju sebanyak 70%, dan jawaban terendah netral 4%.

### 3. Deskripsi Indikator Daya Tangkap (*Responsiveness*)

**Tabel 4. 4 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Daya Tangkap**

3. Daya Tangkap	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	4	66	30
P2	0	0	8	62	30
P3	0	0	3	64	33
P4	0	0	2	55	43

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, terdapat beberapa pertanyaan. Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang selalu sigap membantu mahasiswa, memperoleh jawaban tertinggi 66 mahasiswa setuju, dan jawaban terendah sebanyak 4 mahasiswa netral.

Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang selalu cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa, jawaban tertinggi sebanyak 62 mahasiswa setuju, dan jawaban terendah 8 mahasiswa netral.

Dalam pertanyaan mengenai satpam selalu menyambut mahasiswa, jawaban tertinggi sebanyak 64% menjawab setuju, dan terendah sebanyak 3% menjawab netral.

Dalam pertanyaan mengenai satpam bank selalu membantu dan memberikan pengarahannya saat melakukan pembayaran, jawaban setuju tertinggi sebanyak 55 responden, dan jawaban netral terendah sebanyak 2.

#### 4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4. 5 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah jaminan**

4. Jaminan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	2	11	67	20
P2	0	1	5	69	25
P3	0	0	7	74	19
P4	0	0	1	68	31

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, terdapat beberapa pertanyaan. Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang memberikan jaminan keamanan, jawaban tertinggi setuju 67%, dan terendah tidak setuju 2%.

Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang menjamin kerahasiaan data mahasiswa, jawaban setuju tertinggi sebanyak 69%, dan jawaban tidak setuju 1%. Dalam pegawai yang meyakinkan mahasiswa, jawaban tertinggi 74% mahasiswa menjawab setuju, dan jawaban 7% mahasiswa menjawab netral. Dalam pertanyaan mengenai pegawai yang memiliki keseriusan, jawaban terbanyak sebanyak 68 responden setuju, dan terendah 1 responden netral.

## 5. Deskripsi Indikator Kepedulian (*Emphaty*)

**Tabel 4. 6 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kepedulian**

5. Kepedulian	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	0	73	27
P2	0	0	2	70	28
P3	0	0	2	71	27
P4	0	0	8	63	29

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, ditemukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan petugas. Dari 100 responden, jawaban tertinggi sebanyak 77 menjawab setuju dan terendah tidak setuju sebanyak 27 responden.

Selanjutnya, pertanyaan petugas melayani tanpa membeda-bedakan juga mendapatkan respon positif dengan jawaban tertinggi dan 70 responden atau 70% responden setuju dengan jawaban terendah 2 responden atau 2% responden yang memberikan tanggapan netral.

Pertanyaan mengenai petugas yang melayani dan menghargai mahasiswa juga mendapatkan respon positif. Dengan jawaban tertinggi sebanyak 71% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Dan terendah Terdapat 2% responden yang memberikan tanggapan netral.

Terakhir, pertanyaan mengenai pegawai yang memberikan solusi permasalahan mahasiswa mendapatkan respon positif dengan jawaban tertinggi sebanyak 63% responden setuju dengan jawaban terendah yaitu 8% responden yang memberikan tanggapan netral.



## 6. Deskripsi Indikator Kesesuaian Harapan

**Tabel 4. 7 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kesesuaian Harapan**

6. Kesesuaian Harapan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	2	64	34
P2	0	0	7	64	29
P3	0	0	12	69	19

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai kepuasan terhadap pelayanan pegawai, ditemukan beberapa pertanyaan terkait hal tersebut. Pertanyaan mengenai kepuasan terhadap pelayanan pegawai bank mendapatkan respon positif yaitu jawaban tertinggi 64% setuju dan jawaban terendah 2% responden yang memberikan tanggapan netral.

Selanjutnya, pertanyaan mengenai kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh bank juga mendapatkan respon positif dengan jawaban tertinggi 64% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Terdapat jawaban terendah 7% responden yang memberikan tanggapan netral. Pertanyaan terakhir mengenai kepuasan terhadap solusi yang diberikan oleh pegawai bank juga mendapatkan respon positif dengan jawaban tertinggi 69% responden setuju kemudian jawaban terendah 12% responden yang memberikan tanggapan netral.

## 7. Deskripsi pertanyaan Minat berkunjung

**Tabel 4. 8 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Minat Berkunjung**

7. Minat Berkunjung	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	4	64	32
P2	0	0	3	75	22

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai minat untuk melakukan pembayaran ulang, ditemukan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban tertinggi 64% responden setuju untuk melakukan pembayaran ulang. Kemudian terendah 4% responden yang memberikan tanggapan netral.

Selanjutnya, pertanyaan mengenai minat melakukan pembayaran dikarenakan pelayanan yang memuaskan juga mendapatkan respon positif dengan jawaban tertinggi 75% responden setuju untuk melakukan pembayaran karena pelayanan yang memuaskan. Dan terendah 3% responden yang memberikan tanggapan netral.

## 8. Deskripsi Indikator Kesiapan merekomendasikan

**Tabel 4. 9 Jawaban Responden Bank Jateng Syariah Kesiapan  
Merekomendasikan**

8.Merekondasikan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	11	56	33
P2	0	0	8	56	36

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai kesiapan merekomendasikan tempat pembayaran UKT, mayoritas responden memberikan respon positif dengan jawaban tertinggi 56% responden setuju untuk merekomendasikan tempat tersebut sebagai tempat pembayaran UKT. Terdapat jawaban terendah 11% responden yang memberikan tanggapan netral.

Selanjutnya, pertanyaan mengenai kesiapan merekomendasikan dikarenakan pelayanan yang memuaskan juga mendapatkan respon positif. Dengan jawaban tertinggi Sebanyak 56% responden setuju untuk merekomendasikan tempat tersebut karena pelayanan yang memuaskan. Dan terendah 8% responden yang memberikan tanggapan netral.

### **Karakteristik jawaban responden pada Bank BRI**

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta terhadap kuisioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pembayaran UKT Mahasiswa pada Bank BRI.

**Tabel 4. 10 Jawaban Responden Bank BRI**

	BRI					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
P1	100	2.00	5.00	359.00	3.5900	.79258
P2	100	2.00	5.00	352.00	3.5200	.82241
P3	100	3.00	5.00	422.00	4.2200	.61266
P4	100	3.00	5.00	428.00	4.2800	.56995
P5	100	2.00	5.00	401.00	4.0100	.67412
P6	100	2.00	5.00	418.00	4.1800	.65721
P7	100	2.00	5.00	397.00	3.9700	.80973
P8	100	2.00	5.00	418.00	4.1800	.62571
P9	100	3.00	5.00	418.00	4.1800	.67240
P10	100	2.00	5.00	392.00	3.9200	.74779
P11	100	2.00	5.00	415.00	4.1500	.75712
P12	100	2.00	5.00	424.00	4.2400	.71237
P13	100	2.00	5.00	379.00	3.7900	.78232
P14	100	2.00	5.00	403.00	4.0300	.68836
P15	100	2.00	5.00	392.00	3.9200	.70611
P16	100	2.00	5.00	424.00	4.2400	.63755
P17	100	2.00	5.00	409.00	4.0900	.66810
P18	100	2.00	5.00	414.00	4.1400	.68195
P19	100	3.00	5.00	415.00	4.1500	.59246
P20	100	2.00	5.00	397.00	3.9700	.70288
P21	100	2.00	5.00	411.00	4.1100	.64971
P22	100	2.00	5.00	404.00	4.0400	.63437
P23	100	2.00	5.00	389.00	3.8900	.73711
P24	100	3.00	5.00	418.00	4.1800	.64165
P25	100	2.00	5.00	411.00	4.1100	.66507
P26	100	2.00	5.00	398.00	3.9800	.69602
P27	100	2.00	5.00	404.00	4.0400	.69515
Valid N (listwise)	100					

Sumber data : Output SPSS 22.

Dilihat pada keterangan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pilihan jawaban responden Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta memperoleh nilai sebesar 4.28 dengan kategori sangat baik, dan nilai terendah sebesar 3.52 dengan kategori baik.

1. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4. 11 Jawaban Responden Bank BRI 53ndicator Bukti Fisik**

1. Bukti fisik	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	9	33	48	10
P2	0	11	36	43	10
P3	0	0	10	58	32
P4	0	0	6	60	34

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai lahan parkir, mayoritas responden memberikan respon positif. Dengan jawaban terbanyak sebesar 48% responden setuju bahwa lahan parkir tersebut memenuhi kepuasan. Dan jawaban terendah 9% responden memberikan jawaban tidak setuju.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai ruang tunggu luas, mayoritas responden juga memberikan respon positif. Dengan jawaban tertinggi 43% responden setuju bahwa ruang tunggu tersebut memiliki ukuran yang memadai. Dan jawaban terendah 11% responden tidak setuju.

Pada pertanyaan mengenai ruang tunggu yang sejuk dan nyaman, mayoritas responden memberikan respon positif dengan jawaban tertinggi 58% responden setuju bahwa ruang tunggu tersebut memenuhi kriteria sejuk dan nyaman. Kemudian terendah 10% responden yang memberikan tanggapan netral.

Terakhir, pada pertanyaan mengenai pegawai bank yang berpakaian rapi, mayoritas responden memberikan respon positif dengan jawaban tertinggi 60%

responden setuju bahwa pegawai bank tersebut berpakaian rapi. Untuk jawaban terendah mendapat 6% responden yang memberikan tanggapan netral.

## 2. Deskripsi Indikator Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 4. 12 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Keandalan**

2. Keandalan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	1	19	58	22
P2	0	1	11	57	31
P3	0	4	22	47	27
P4	0	1	9	61	29

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai pelayanan pegawai dalam hal kecepatan, mayoritas responden memberikan respon positif dan mendapatkan jawaban tertinggi 58% responden setuju bahwa pegawai melayani dengan cepat. Sementara jawaban terendah 1% responden tidak setuju.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai ke telitian dalam pelayanan pegawai, mayoritas responden juga memberikan respon positif dengan jawaban terbanyak 57% responden setuju bahwa pegawai melayani dengan teliti. Sementara jawaban terendah mendapat 1% responden tidak setuju.

Pada pertanyaan mengenai pegawai yang tidak melakukan kesalahan, mayoritas responden memberikan respon positif dengan jawaban tertinggi 47% responden setuju bahwa pegawai tidak melakukan kesalahan. Terdapat pula jawaban terendah sebanyak 4% responden tidak setuju.

Terakhir, pada pertanyaan mengenai keseriusan pegawai, mayoritas responden memberikan respon positif dengan mendapat jawaban terbanyak 61% responden setuju bahwa pegawai menunjukkan keseriusan dalam pelayanan dan jawaban terendah 1% responden tidak setuju.

### 3. Deskripsi Indikator Daya Tangkap (*Responsiveness*)

**Tabel 4. 13 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Daya Tangkap**

3. Daya Tangkap	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	15	52	33
P2	0	1	29	47	23
P3	0	3	13	50	34
P4	0	3	7	53	37

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei mengenai perilaku pegawai dalam hal membantu dan responsif, mayoritas responden memberikan respon positif dengan 52% responden setuju bahwa pegawai selalu sigap membantu sebagai jawaban terbanyak. Dan terdapat 15% responden yang memberikan tanggapan netral sebagai jawaban terendah.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai kecepatan dalam menanggapi keluhan, mayoritas responden juga memberikan respon positif dengan 47% responden setuju bahwa pegawai selalu cepat dalam menanggapi keluhan sebagai jawaban tertinggi. Sementara 1% responden tidak setuju menjadi jawaban terendah.

Pada pertanyaan mengenai sikap satpam dalam menyambut mahasiswa, mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 50% responden setuju

bahwa satpam menyambut mahasiswa dengan baik untuk jawaban tertinggi. Sementara 3% responden tidak setuju untuk jawaban terendah. Terakhir, pada pertanyaan mengenai perilaku satpam bank dalam memberikan bantuan dan pengarahan saat melakukan pembayaran, mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 53% responden setuju bahwa satpam bank membantu dan memberikan pengarahan sebagai jawaban tertinggi, sementara 3% responden tidak setuju sebagai jawaban terendah.

#### 4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4. 14 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Jaminan**

4. Jaminan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	5	28	50	17
P2	0	2	16	59	23
P3	0	2	23	56	19
P4	0	1	8	57	34

Sumber data : Output SPSS 22.

Dalam pertanyaan pegawai memberikan jaminan keamanan sebanyak 50 responden menjawab setuju adalah jawaban tertinggi, dan sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju untuk jawaban terendah.

Pada pertanyaan pegawai menjamin kerahasiaan data mahasiswa sebanyak 59 mahasiswa menjawab setuju sebagai jawaban tertinggi, kemudian sebanyak 2 mahasiswa menjawab tidak setuju sebagai jawaban terendah.



Pada pertanyaan pegawai meyakinkan mahasiswa sebanyak 56 responden menjawab setuju sebagai jawaban tertinggi, dan 2 responden tidak setuju jawaban terendah.

Pada pertanyaan pegawai memiliki keseriusan sebanyak 57 responden menjawab setuju sebagai jawaban tertinggi, sedangkan jawaban terendah 1 responden menjawab tidak setuju.

#### 5. Deskripsi Indikator Kepedulian (*Emphaty*)

**Tabel 4. 15 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Kepedulian**

5. Kepedulian	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	2	12	61	25
P2	0	2	11	58	29
P3	0	0	11	63	26
P4	0	1	23	54	22

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai jaminan keamanan yang diberikan oleh pegawai, mayoritas responden memberikan respon positif dengan 50% responden setuju bahwa pegawai memberikan jaminan keamanan menjadi jawaban terbanyak. Sementara 5% responden tidak setuju sebagai jawaban terendah.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai jaminan kerahasiaan data mahasiswa yang diberikan oleh pegawai, mayoritas responden juga memberikan respon positif dengan jawaban tertinggi 59% responden setuju bahwa pegawai menjamin kerahasiaan data mahasiswa. Sementara jawaban terendah 2% responden tidak setuju.

Pada pertanyaan mengenai pegawai meyakinkan mahasiswa, mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 56% responden sebagai jawaban tertinggi menjawab setuju bahwa pegawai meyakinkan mahasiswa. kemudian 2% responden untuk jawaban terendah menjawab tidak setuju.

Terakhir, pada pertanyaan mengenai keseriusan pegawai, mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 57% responden setuju bahwa pegawai memiliki keseriusan sebagai jawaban tertinggi. Terdapat juga jawaban terendah 1% responden tidak setuju.

#### 6. Deskripsi Indikator Kesesuaian Harapan

**Tabel 4. 16 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Kesesuaian Harapan**

6. Kesesuaian Harapan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	1	13	60	26
P2	0	2	12	66	20
P3	0	2	27	51	20

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden mengenai kepuasan terhadap pelayanan pegawai bank, mayoritas responden memberikan respon positif. 60% mahasiswa setuju bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan pegawai bank sebagai jawaban tertinggi. Dan 1% mahasiswa tidak setuju sebagai jawaban terendah.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh bank, mayoritas responden juga memberikan respon positif.

Sebanyak 66% mahasiswa jawaban terbanyak menjawab setuju fasilitas yang diberikan oleh bank memuaskan. Kemudian Terdapat 2% responden dengan jawaban terendah menjawab tidak setuju.

Pada pertanyaan mengenai kepuasan terhadap solusi yang diberikan oleh pegawai bank, mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 51% responden sebagai jawaban tertinggi setuju bahwa solusi pegawai bank memuaskan. Sementara jawaban terendah 2% responden tidak setuju.

#### 7. Deskripsi Indikator Minat berkunjung

**Tabel 4. 17 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Minat Berkunjung**

7. Minat Berkunjung	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	0	13	56	31
P2	0	1	14	58	27

Sumber data : Output SPSS 22.

Dalam kaitannya dengan minat untuk melakukan pembayaran ulang, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan respon positif. Sebanyak 56% jawaban terbanyak responden setuju bahwa mereka berminat untuk melakukan pembayaran ulang. Terdapat 13% jawaban terendah responden yang memberikan tanggapan netral.

Selanjutnya, pada pertanyaan mengenai minat melakukan pembayaran karena pelayanan yang memuaskan, mayoritas responden juga memberikan respon positif. Sebanyak 58% responden setuju bahwa mereka berminat melakukan pembayaran karena pelayanan yang memuaskan sebagai jawaban terbanyak. Sementara jawaban terendah 1% responden tidak setuju.

## 8. Deskripsi Indikator Merekomendasikan BRI

**Tabel 4. 18 Jawaban Responden Bank BRI Indikator Merekomendasikan**

8. Merekondasikan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
P1	0	2	19	58	21
P2	0	2	16	58	24

Sumber data : Output SPSS 22.

Pada pertanyaan mengenai kesediaan merekomendasikan sebagai tempat pembayaran UKT, untuk jawaban tertinggi sebanyak 58 responden atau 58% setuju, dan jawaban terendah 2 responden atau 2% tidak setuju.

Untuk pertanyaan mengenai kesediaan merekomendasikan karena pelayanan yang memuaskan, pada jawaban tertinggi setuju sebanyak 58 mahasiswa dan untuk jawaban terendah tidak setuju 2 mahasiswa.

### 4.3 Uji Instrumen Penelitian

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

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data atau angket yang digunakan dalam suatu penelitian. Data kuisioner dikatakan valid jika mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Hasil yang diperoleh dari pengujian validitas pada Bank Jateng Syariah dan Bank BRI yaitu :

**Tabel 4.2. 1 Hasil Uji Validitas pada Bank Jateng Syariah**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1. Bukti Fisik	P1	0,780	0,138	Valid
	P2	0,770	0,138	Valid
	P3	0,670	0,138	Valid
	P4	0,592	0,138	Valid
2. Kehandalan	P1	0,271	0,138	Valid
	P2	0,244	0,138	Valid
	P3	0,278	0,138	Valid
	P4	0,367	0,138	Valid
3. Daya Tangkap	P1	0,246	0,138	Valid
	P2	0,172	0,138	Valid
	P3	0,369	0,138	Valid
	P4	0,227	0,138	Valid
4. Jaminan	P1	0,338	0,138	Valid
	P2	0,220	0,138	Valid
	P3	0,266	0,138	Valid
	P4	0,183	0,138	Valid
5. Kepedulian	P1	0,331	0,138	Valid
	P2	0,165	0,138	Valid
	P3	0,279	0,138	Valid
	P4	0,277	0,138	Valid

6. Kesesuaian Harapan	P1	0,482	0,138	Valid
	P2	0,309	0,138	Valid
	P3	0,243	0,138	Valid
7. Minat Berkunjung	P1	0,211	0,138	Valid
	P2	0,248	0,138	Valid
8. Merekondasikan	P1	0,448	0,138	Valid
	P2	0,354	0,138	Valid

Sumber data : Output SPSS 22.

**Tabel 4.2. 2 Hasil Uji Validitas pada Bank BRI**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1. Bukti Fisik	P1	0,794	0,138	Valid
	P2	0,778	0,138	Valid
	P3	0,771	0,138	Valid
	P4	0,716	0,138	Valid
2. Kehandalan	P1	0,441	0,138	Valid
	P2	0,395	0,138	Valid
	P3	0,596	0,138	Valid
	P4	0,656	0,138	Valid
3. Daya Tangkap	P1	0,383	0,138	Valid
	P2	0,377	0,138	Valid
	P3	0,534	0,138	Valid
	P4	0,558	0,138	Valid

4. Jaminan	P1	0,325	0,138	Valid
	P2	0,334	0,138	Valid
	P3	0,459	0,138	Valid
	P4	0,543	0,138	Valid
5. Kepedulian	P1	0,270	0,138	Valid
	P2	0,296	0,138	Valid
	P3	0,514	0,138	Valid
	P4	0,576	0,138	Valid
6. Kesesuaian Harapan	P1	0,444	0,138	Valid
	P2	0,444	0,138	Valid
	P3	0,570	0,138	Valid
7. Minat Berkunjung	P1	0,365	0,138	Valid
	P2	0,262	0,138	Valid
8. Merekondasikan	P1	0,450	0,138	Valid
	P2	0,491	0,138	Valid

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2.1 dan 4.2.2 diatas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan item pertanyaan kuisisioner pada Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada setiap indikator pertanyaannya dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari nilai r tabel. Pada *degree of freedom* (df) = n-2, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 200 responden, maka  $df = 200 - 2 = 198$  sehingga r tabel dalam penelitian ini adalah 0,138. Berdasarkan hasil uji

penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah valid dan layak digunakan untuk penelitian.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen konsisten dan sudah baik untuk digunakan. Dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas suatu data jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa data kuisisioner reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.3. 1 Uji Reliabilitas**

Bank	Reliability coefficients	Cronbach Alpha	Ket
Bank Jateng Syariah	27 item	0,928	Reliabel
Bank BRI	27 item	0,963	Reliabel

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3.1 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Nilai *cronbach's alpha* pada Bank Jateng Syariah sebesar 0,928 dan pada Bank BRI lebih reliabel dengan nilai 0,963, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid dan semua indicator dinyatakan reliabel.

#### 4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikannya.



Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka berdistribusi normal dan jika sebaliknya nilai signifikan kurang dari 0,05 maka variable tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.4. 1 Hasil Uji Normalitas pada Bank Jateng Syariah**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.93416959
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.918
Asymp. Sig. (2-tailed)		.368

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data : Output SPSS 22.

**Tabel 4.4. 2 Hasil Uji Normalitas pada Bank BRI**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.77005955
	Absolute	.077
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.774
Asymp. Sig. (2-tailed)		.587

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.4.1 dan 4.4.2 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada Bank Jateng Syariah sebesar 0,368 dan nilai signifikan pada Bank BRI sebesar 0,587 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa penghitungan uji normalitas pada Bank Jateng Syariah Dan Bank BRI berdistribusi normal.

#### **4.5 Uji Analisis Independent t-test (Uji Beda)**

Uji beda digunakan untuk menguji parameter rata-rata dengan signifikan  $t$  hitung  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat persamaan antara kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dan sebaliknya jika signifikan  $t$  hitung  $\leq 0,05$  maka terdapat perbedaan kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah Dengan Bank BRI. Hasil Uji Analisis Independent t-test (Uji Beda) pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5. 1 Hasil pengujian Analisis Independent t-test (Uji Beda)**

<b>Indikator</b>	<b>Mean Bank Jateng</b>	<b>Mean Bank BRI</b>	<b>T_hitung</b>	<b>Sig. (2- tailed)</b>
Bukti fisik <i>(Tangible)</i>	16.65	15.61	3.757	0.000
Kehandalan <i>(Reliability)</i>	17.07	16.34	2.654	0.009
Daya Tangkap <i>(Responsiveness)</i>	17.19	16.49	2.606	0.010
Jaminan <i>(Assurance)</i>	16.65	15.98	2.501	0.013
Kepedulian <i>(Empathy)</i>	16.99	16.35	2.468	0.014
Kesesuaian harapan	12.61	12.04	2.717	0.007
Minat berkunjung	8.47	8.29	1.220	0.224
Kesediaan merekomendasikan	8.50	8.02	2.726	0.007
Total	114.13	109.12	20.649	0.284

Sumber data : Output SPSS 22.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.5.1 diatas, dapat diketahui bahwa hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

berdasarkan indikator bukti fisik tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.65 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 15.61. maka dapat disimpulkan Bank Jateng sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.000 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator kehandalan (*Reliability*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 17.07 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 16.34. maka dapat disimpulkan Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.009 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator daya tangkap (*Responsiveness*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 17.19 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 16.49. maka Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.010 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator jaminan (*Assurance*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.65 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 15.98. maka dapat disimpulkan bahwa Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.013 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta

Pada indikator kepedulian (*Emphaty*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.99 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 16.35. maka Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.014 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator kesesuaian harapan terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 12.61 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.04. maka kesimpulannya Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.007 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada

perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator minat berkunjung Kembali terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 8.47 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 8.29. sehingga disimpulkan di Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.224 \geq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau Tidak Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta.

Pada indikator kesediaan merekomendasikan terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 8.50 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 8.02. maka diambil kesimpulan Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI. Namun secara nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.007 \leq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada kedelapan indikator tersebut lebih didominasi oleh Bank Jateng Syariah dari pada Bank BRI. Secara keseluruhan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said

Surakarta diperoleh nilai setiap indikatornya sebesar 114.13 pada Bank Jateng Syariah dan 109.12 pada Bank BRI, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah lebih tinggi dari pada Bank BRI dan pada nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.284 \geq 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Tidak Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI.

#### **4.6 Pembahasan Hasil Analisis Data**

Berdasarkan hasil penghitungan dan pengujian hipoteses per indikator pada penelitian ini sudah menemukan jawaban dari tingkat pelayanan, tingkat kepuasan dan untuk mengetahui perbandingan kepuasan dan pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syariah dan Bank BRI

Berdasarkan hasil penghitungan uji sampel independent t-test (Uji Beda) dari setiap indikator, maka diperoleh hasil nilai rata-rata disetiap indikatornya sebagai berikut :

- a. Pada indikator bukti fisik terdapat rata-rata tingkat kepuasan pada layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.65 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 15.61. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap bukti fisik pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda.

Hal ini didukung oleh penelitian (Octafiani, 2021) bahwa variable bukti fisik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan nasabah, melalui sarana prasarana atau fasilitas sangat penting untuk menambah tingkat kepuasan.

- b. Pada indikator kehandalan (*Reliability*) tingkat kepuasan dalam layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 17.07 sedangkan pada Bank BRI memperoleh 16.34. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kehandalan pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya memiliki pelayanan yang baik dan terpercaya.

Ini didukung oleh penelitian (Vera, 2016) bahwa pada indikator kehandalan memperoleh hasil yang hampir sama antara Bank Aceh Syariah dengan Bank Syariah Indonesia karena handal dan akurat merupakan kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan kehandalan.

- c. Pada indikator daya tangkap (*Responsiveness*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dalam layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 17.19 sedangkan pada Bank BRI memperoleh 16.49. hasil membuktikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator daya tangkap pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya memiliki pelayanan yang akurat.



Hasil ini didukung oleh penelitian (Fransiska, 2019) Dimana indikator daya tangkap Bank Syariah Mandiri KCP Curup cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. dimana jika memiliki persepsi yang baik dalam kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan secara cepat kepada pelanggan merupakan strategi perusahaan.

- d. Pada indikator jaminan (*Assurance*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.65 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 15.98. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator jaminan pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya memiliki jaminan kepastian dan amanan yang baik.

Hal ini didukung oleh penelitian (Pulungan, 2021) bahwa pada indikator jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Y). Dimana jika semakin baik variabel jaminan hal ini akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU. Dengan adanya jaminan dan kepastian menambah rasa percaya dan keamanan nasabah.

- e. Pada indikator kepedulian (*Empathy*) terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 16.99 sedangkan pada Bank BRI memperoleh rata-rata yaitu 16.35. hasil tersebut membuktikan maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kepedulian pada Bank Jateng Syariah

sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya memiliki perhatian yang baik dan tulus kepada nasabah.

Hal ini didukung oleh penelitian (Vera, 2016) Pada indikator empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pelayanan pembayaran di Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia memiliki hasil yang hampir sama, sehingga berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian kepada para pelanggan berpengaruh pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

2. Bagaimana tingkat kepuasan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syariah dan Bank BRI.

Berdasarkan hasil penghitungan uji sampel independent t-test (Uji Beda) dari setiap indikator, maka diperoleh hasil nilai rata-rata disetiap indikatornya sebagai berikut :

- a. Pada indikator kesesuaian harapan terdapat rata-rata tingkat kepuasan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 12.61 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.04. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian harapan pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya memenuhi harapan yang baik dari para nasabah.

Hal ini didukung oleh penelitian (Salim, 2021) bahwa indikator kesesuaian harapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena

terciptanya kepuasan konsumen yaitu gabungan dari kesesuaian harapan dan kemampuan suatu produk yang dijanjikan oleh perusahaan.

- b. Pada indikator minat berkunjung kembali terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 8.47 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 8.29. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator minat berkunjung kembali pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya masing-masing memiliki minat berkunjung kembali nasabah yang besar.

Hal ini didukung oleh (Indrasari, 2019) jika bank tersebut membuat nasabah puas maka tinggi peluang nasabah menjadi konsumen tetap.

- c. Pada indikator kesediaan merekomendasikan terdapat rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah sebesar 8.50 sedangkan pada Bank BRI memperoleh nilai rata-rata sebesar 8.02. hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesediaan merekomendasikan pada Bank Jateng Syariah sedikit lebih tinggi dari Bank BRI tetapi tidak jauh berbeda, keduanya masing-masing memiliki minat berkunjung kembali nasabah yang besar.

Hal ini didukung oleh penelitian (Ramadhani, 2017) Pada indikator Bersedia merekomendasikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, karena mahasiswa yang merasa puas, dapat memberikan dampak positif

yaitu akan menggunakan jasa pelayanan pada bank itu Kembali dan merekomendasikan kepada rekan yang lain untuk menggunakan produk lain pada bank tersebut.

3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dan pelayanan antara Bank Jateng Syariah dan Bank BRI dalam hal pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).

Berdasarkan hasil perbandingan tingkat kepuasan dan pelayanan antara Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah lebih tinggi dari pada Bank BRI. Karena secara keseluruhan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta diperoleh rata-rata 114.13 pada Bank Jateng Syariah dan 109.12 pada Bank BRI, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI memiliki nilai signifikansi (*2-tailed*)  $0.284 \geq 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Tidak Ada perbedaan.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik penelitian (Ichwan, 2014) yang menyatakan bahwa ada perbedaan kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI terhadap pelayanan pembayaran Uang kuliah Tunggal (UKT). Pada penelitian ini kepuasan mahasiswa pada Bank Jateng Syariah dan Bank BRI mendapatkan hasil yang hampir sama sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan terkait tingkat kepuasan dan layanan pembayaran Uang Kuliah

Tunggal UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah dan Bank BRI.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

berdasarkan analisis data, peneliti memperoleh hasil pada pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa data yang diperoleh dapat dianggap reliabel, artinya jawaban responden konsisten. Selain itu, pada pengujian validitas ini valid, artinya instrumen tersebut dapat secara akurat mengukur variabel yang ingin diteliti.

Pada pengujian normalitas untuk memastikan bahwa data distribusi normal. Selain itu, berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan uji independent t-test menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara dua kelompok responden.

Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa data yang diperoleh dari mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta reliabel, valid, dan telah memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, terdapat perbedaan yang signifikan antara dua kelompok responden yang diteliti.:

1. Tingkat kepuasan pelayanan dalam pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) mahasiswa UIN Raden Mas Said memperoleh hasil, Bank Jateng Syariah lebih unggul dari pada Bank BRI karena ketiga indikatornya lebih tinggi Bank Jateng Syariah sebesar 29.58 dan pada Bank BRI sebesar 28.34.

Tingginya tingkat kepuasan pelayanan pada bank Jateng syariah lebih tinggi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pelayanan pegawai, fasilitas serta solusi yang diberikan jika terjadi kendala dalam sistem pembayaran,

faktor tersebut dapat terpenuhi sehingga mahasiswa merasa puas dan berminat untuk melakukan pembayaran ulang serta merekomendasikannya.

2. Tingkat pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI didominasi oleh Bank Jateng Syariah dari pada Bank BRI kelima indikatornya lebih unggul Bank Jateng Syariah sebesar 84.55 dan pada Bank BRI sebesar 80.77.

Bank Jateng Syariah dapat memberikan lahan parkir yang cukup dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melakukan pembayaran sehingga berpengaruh pada tingginya tingkat pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

3. Perbandingan tingkat kepuasan dan layanan mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI. Berdasarkan hasil uji Independent sampel t-test diperoleh nilai t hitung sebesar  $0.284 \geq 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau Tidak Ada perbedaan tingkat kepuasan dan layanan pembayaran uang kuliah tunggal mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI. Dimana tingkat kepuasan diperoleh Bank Jateng Syariah sebesar 114.13 lebih besar dibandingkan pada Bank BRI sebesar 109.12.

Dilihat dari hasil keseluruhan, selisih dari kepuasan dan layanan yang dirasakan mahasiswa pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI tidak jauh berbeda. Keduanya masing-masing memiliki tingkat kepuasan dan tingkat

pelayanan yang tinggi, sehingga mahasiswa sama-sama merasa puas keduanya memiliki selisih yang tidak jauh berbeda.

## **5.2 Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan baik Bank Jateng Syariah maupun Bank BRI diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, pada saat pembayaran uang kuliah tunggal, manajemen dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber dan acuan untuk studi lanjutan, terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah dan layanan perbankan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Peneliti menyarankan untuk melanjutkan, menambah, dan menyempurnakan penelitian ini dengan memasukkan faktor-faktor, elemen, atau metrik tambahan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan fasilitas pembayaran uang kuliah tunggal dan kepuasan mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). METODE PENELITIAN KUANTITATIF. In *Aswaja Pressindo*.
- Adawiyah, W. R. (2015). Pertimbangan, Pengetahuan, dan Sikap Konsumen Individu terhadap Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Pembangunan: Kajian Masalah Ekonomi Dan Pembangunan*, 11(2), 191–201. <https://doi.org/10.23917/jep.v11i2.324>
- Bilan, Y., Rubanov, P., Vasylieva, T., & Lyeonov, S. (2019). The influence of industry 4.0 on financial services: Determinants of alternative finance development. *Polish Journal of Management Studies*, 19(1), 70–93. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.1.06>
- DSN-MUI. (2021). *Ijtima' Sanawi Dewan Pengawas Syariah 2021*. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fransiska, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Curup. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insititut Agama Islam Negeri Ponorogo*.
- Ichwan, A. (2014). ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK SYARI'AH MANDIRI DENGAN BANK BRI KANTOR KAS UIN RADEN INTAN LAMPUNG (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 20. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Peanggan. In *Unitomo Press* (Vol. 4, Issue 1).
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Juhri, K., & Dewi, C. K. (2017). Kepercayaan dan Penerimaan Layanan Mobile Money T-Cash Di Bandung Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).

- Jurnal Pro Bisnis*, 10(1), 36–51. <https://doi.org/10.35671/probisnis.v10i1.503>
- Komite Nasional Keuangan Syariah. (2018). Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024. *Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, 1–443.
- Mohamed, H. (2021). *Beyond Fintech Technology Applications for the Islamic Economy*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Muhid, A. (2019). *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*. Zifatama Jawara.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *UNPAD Press* (Vol. 4, Issue 1). UNPAD Press.
- Nasir, M. (2019). *Buku 2 Perbankan*. Tirta Segara. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Octafiani, S. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi)*. 110. [http://repository.uinjambi.ac.id/7571/%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7571/1/502171933](http://repository.uinjambi.ac.id/7571/%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7571/1/502171933%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7571/1/502171933%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7571/1/502171933%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7571/1/502171933) Judul - lampiran fulltext.pdf
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Pulungan, M. S. (2021). *Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan)*. [http://repository.uinsu.ac.id/14970/%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/14970/1/M.Sanjaya](http://repository.uinsu.ac.id/14970/%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/14970/1/M.Sanjaya%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/14970/1/M.Sanjaya) Pulungan Skripsi.pdf
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah. *Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga*, 10(2), 113–126.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Ramadhani, S. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN*. 87(1,2), 149–200.
- Saif-Alyousfi, A. Y. H. (2021). FDI inflows and bank deposits: evidence from 18 MENA economies. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, ahead-of-

- p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/CR-05-2020-0078>
- Salim, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TIMPORONGAN KABUPATEN PANGKEP. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 25–33. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.232>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23rd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. ALFABETA.
- Sukardi, B. (2012). Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance) dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia. *AKADEMIKA*, 17(2), 235–252.
- Sumartik, & Hariasih, M. (2018). *BUKU AJAR MANAJEMEN PERBANKAN*. UMSIDA PRESS. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Syah, A. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN*. Widina Bhakti Persada. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Tantri, A., & Widiastuti, T. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KOSMETIK CANDRA SEMARANG (Some Factors That Influence Customer Satisfaction at Toko Kosmetik Candra Semarang). *Juni*, 8(1), 60–71.
- Vera. (2016). *ANALISIS KEPUTUSAN MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH UNTUK MENABUNG DI BANK SYARIAH (Studi Kasus Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Angkatan 2016/2017)*.
- Yulia, farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *BUKU MANAJEMEN PEMASARAN\_compressed.pdf* (Issue April, p. 79).

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

**KUISISIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN DAN LAYANAN**  
**PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA**  
**BANK JATENG SYARIAH DENGAN BANK BRI**  
**(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Nika Widhya Saputri, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), jurusan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis Perbandingan Kepuasan dan Layanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)”.

Kuisisioner ini ditunjukkan kepada mahasiswa aktif semester genap tahun 2023. Saya sangat berterima kasih kepada teman-teman yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan banyak Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

**A. Identitas Responden**

Berikan tanda (√) pada jawaban anda :

- a. Nama : \_\_\_\_\_
- b. NIM : \_\_\_\_\_
- c. Email : \_\_\_\_\_
- d. Jenis Kelamin :
  - Laki-Laki
  - Perempuan
- e. Jurusan : \_\_\_\_\_
- f. Angkatan : \_\_\_\_\_
- g. Bank Yang digunakan untuk pembayaran UKT :
  - Bank Jateng Syariah
  - Bank Rakyat Indonesia (BRI)

**B. Petunjuk Pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban pada kolom yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda (√) pada salah satu kolom berikut.

1 = Sangat Tidak Setuju (**STS**)

2 = Tidak Setuju (**TS**)

3 = Netral (**N**)

4 = Setuju (**S**)

5 = Sangat Setuju (**SS**)

## C. Daftar Pertanyaan

## 1. Bukti Fisik

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Lahan parkir kendaraan di Bank tergolong luas					
2	Ruang tunggu untuk pembayaran di Bank tergolong luas					
3	Ruang tunggu untuk pembayaran di Bank terasa sejuk dan nyaman					
4	Pegawai Bank berpakaian bersih dan rapih					

## 2. Kehandalan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pegawai Bank selalu melayani dengan cepat dan tidak bertele-tele					
2	Pegawai Bank selalu melayani dengan teliti					
3	Pegawai Bank tidak melakukan kesalahan saat melayani transaksi					
4	Pegawai Bank memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan					

### 3. Daya Tangkap

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pegawai Bank selalu sigap membantu mahasiswa yang akan melakukan pembayaran					
2	Pegawai Bank selalu cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa yang mengalami kendala dalam pembayaran					
3	Satpam Bank selalu menyambut mahasiswa yang akan melakukan pembayaran					
4	Satpam Bank selalu membantu dan memberikan pengarahan ketika akan melakukan pembayaran					

### 4. Jaminan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas Bank memberikan jaminan keamanan dalam pembayaran UKT					
2	Petugas Bank menjamin kerahasiaan data transaksi para mahasiswa					
3	Petugas Bank mampu meyakinkan mahasiswa					

	untuk melakukan pembayaran UKT					
4	Pegawai Bank selalu bersikap sopan dan santun					

### 5. Kepedulian

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas Bank melayani dengan tulus, ramah, sopan santun dan kerendahan hati					
2	Petugas Bank melayani dengan tidak membedakan bedakan setiap mahasiswa					
3	Petugas Bank melayani dan menghargai setiap mahasiswa					
4	Petugas Bank memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa					

### 6. Kesesuaian Harapan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan pelayanan pegawai Bank					
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Bank					
3	Saya merasa puas dengan solusi yang diberikan					



	pegawai Bank saat terjadi kendala dalam pembayaran					
--	--	--	--	--	--	--

### 7. Minat Berkunjung Kembali

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya berminat untuk melakukan pembayaran ulang pada Bank					
2	Saya berminat untuk melakukan pembayaran pada Bank karena pelayanannya memuaskan					

### 8. Kesiediaan Merekomendasikan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya bersedia merekomendasikan Bank kepada teman-teman mahasiswa lain sebagai tempat pembayaran UKT					
2	Saya bersedia merekomendasikan Bank karena memiliki pelayanan yang memuaskan					

## Lampiran 2 Data Responen

## D. Data Responen

Bank	Bukti fisik				Total	Kehandalan				Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	5	4	3	5	17
Bank Jateng Syariah	4	3	5	4	16	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
Bank Jateng Syariah	4	3	4	5	16	4	5	3	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	2	5	5	16	5	5	4	5	19
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	2	4	4	4	14
Bank Jateng Syariah	2	3	4	5	14	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	2	3	3	4	12	5	4	5	4	18
Bank Jateng Syariah	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	3	4	5	4	16	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	3	4	2	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
Bank Jateng Syariah	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	2	3	5	4	14	4	4	3	4	15
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	3	4	16
Bank Jateng Syariah	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	4	3	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16

Bank	Daya Tangkap				Total	Jaminan				Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	2	2	3	4	11
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	3	4	4	5	16	4	4	3	5	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	3	4	4	16	3	3	3	5	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	4	3	5	16

Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	3	3	4	5	15
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	5	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	3	4	5	16	3	3	4	4	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
Bank Jateng Syariah	5	4	3	4	16	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	3	4	4	15	2	3	3	4	12
Bank Jateng Syariah	5	3	5	5	18	5	4	3	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	3	5	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	3	3	4	4	14	5	5	5	4	19
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
Bank Jateng Syariah	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	3	5	5	17	3	5	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17

Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	5	5	3	3	16	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	5	5	4	3	17	5	5	4	4	18
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19

Bank	Kepedulian				Total	Kesesuaian Harapan			Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	3	3	3	9
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15

Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	4	4	5	13
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	3	4	4	15	4	3	3	10
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	3	3	14	3	4	3	10
Bank Jateng Syariah	4	4	4	3	15	5	3	3	11
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	5	5	3	13
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	5	5	3	17	5	5	3	13
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	5	5	14
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	4	3	11
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	3	15	4	3	3	10
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	5	5	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	3	11
Bank Jateng Syariah	5	5	5	3	18	5	4	3	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	4	14
Bank Jateng Syariah	5	4	5	3	17	4	5	3	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	3	15	4	3	4	11
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	4	5	5	5	19	5	5	4	14
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	4	3	5	5	17	4	5	5	14
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	5	5	5	15

Bank Jateng Syariah	4	4	4	3	15	4	4	5	13
Bank Jateng Syariah	5	4	5	4	18	5	5	4	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	5	17	4	4	5	13
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	5	5	4	14
Bank Jateng Syariah	5	4	5	5	19	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	5	4	4	5	18	4	5	5	14
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	5	5	4	18	4	5	5	14
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	5	4	17	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	5	4	5	18	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	4	5	4	18	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	5	4	4	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	5	5	4	18	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	4	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	5	4	4	18	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	4	4	4	17	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	5	3	5	17	5	4	4	13
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	4	5	14
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12



Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	3	11
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	5	4	13
Bank Jateng Syariah	5	5	5	4	19	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	5	5	18	5	3	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	3	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	5	5	5	15
Bank Jateng Syariah	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Jateng Syariah	5	5	5	5	20	5	4	4	13

Bank	Minat Berkunjung		Total	Merekondasikan		Total
	P1	P2		P1	P2	
Bank Jateng Syariah	4	3	7	3	3	6
Bank Jateng Syariah	3	4	7	3	3	6
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	5	9
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	4	9	5	5	10
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	4	9	4	4	8
Bank Jateng Syariah	3	3	6	3	3	6
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	3	3	6
Bank Jateng Syariah	5	4	9	4	3	7
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	3	5	8	3	3	6
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	3	4	7	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	5	4	9	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	3	3	6
Bank Jateng Syariah	4	4	8	3	4	7
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8



Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	5	9
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	5	9
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	5	4	9	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	3	4	7
Bank Jateng Syariah	4	4	8	5	5	10
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	5	4	9
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	5	10
Bank Jateng Syariah	4	5	9	5	4	9
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	5	9	5	4	9
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	5	5	10	5	4	9
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8
Bank Jateng Syariah	4	4	8	4	4	8

Bank	Bukti fisik				Total	Kehandalan				Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	5	5	15	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	2	4	4	14	3	4	4	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	4	5	14	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	3	4	12	3	3	2	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	4	5	14	5	5	3	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	5	16	4	5	3	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	5	16	3	4	4	3	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	2	4	4	12	3	4	3	3	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	3	3	4	12	3	3	2	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	2	5	5	2	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	2	4	5	15	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	2	5	4	13	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	2	4	4	14	4	4	2	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	5	5	16	4	5	3	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	3	4	4	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	2	4	4	12	4	4	5	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	3	4	4	13	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	5	4	15	4	4	3	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	5	4	16	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	5	16	4	5	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	4	3	12	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	4	4	4	14	4	4	5	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	3	3	3	11	4	2	2	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15

Bank	Daya Tangkap				Total	Jaminan				Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	3	5	5	18	4	3	5	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	5	4	16	3	4	5	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	5	19	3	4	4	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	3	5	5	18	5	3	3	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	3	13	4	5	3	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	5	5	16	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	3	13	4	5	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	2	4	12	2	3	4	4	13

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	3	2	3	5	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	2	4	3	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	5	14	4	3	3	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	3	5	5	18	3	3	4	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	2	4	2	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	3	4	4	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	5	18	3	4	3	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	2	2	14	2	4	3	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	3	3	4	15	3	4	3	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	4	17	4	4	3	5	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	4	14	3	5	3	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	4	3	12	3	5	4	3	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	5	5	17	3	3	3	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	2	2	3	2	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15

Bank	Kepedulian				Total	Kesesuaian Harapan			Total
	P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	5	5	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	3	18	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	5	5	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	5	19	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	4	3	3	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	4	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	4	18	5	4	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	2	3	3	10	2	4	2	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	5	5	3	16	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	4	4	4	12



Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	4	2	15	4	4	5	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	4	3	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	3	13	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	3	4	3	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	2	5	5	15	5	5	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	3	3	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	4	18	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	3	14	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	5	4	2	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	4	4	17	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	5	19	4	3	5	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	2	4	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	3	4	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	5	19	4	5	5	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	3	3	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	5	5	19	5	4	5	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	4	3	14	5	4	5	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	5	5	19	5	5	3	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	4	4	17	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	3	4	4	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	3	3	13	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	4	19	5	5	4	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	3	4	14	3	4	4	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	4	5	5	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	3	3	4	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	3	3	12	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	3	3	13	3	2	3	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	3	4	4	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	5	5	15
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	5	17	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	3	15	4	4	3	11
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	4	4	4	14	3	3	3	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	4	4	15	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	5	5	20	5	4	5	14
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	3	3	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	5	4	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	5	4	16	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	5	5	18	5	4	4	13
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	4	4	18	4	4	4	12
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	4	4	16	4	4	3	11

Bank	Minat Berkunjung		Total	Merekondasikan		Total
	P1	P2		P1	P2	
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	5	5	10

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	9	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	3	4	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	2	2	4
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	2	2	4
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	2	7	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	4	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	7	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	3	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	9	5	4	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	4	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	9	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	5	9	5	4	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	3	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	3	6	3	3	6
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	4	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	3	6

Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	4	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	3	4	7	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	5	5	10
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	3	7	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	4	9	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	3	4	7
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	5	5	10	4	5	9
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	4	4	8
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4	4	8	5	4	9

## Lampiran 3 Uji Validitas

**Uji Validitas**

## 1. Uji Vaiditas Bank Jateng Syariah

**Correlations**

		Total1	Total2	Total3	Total4	Total5	Total6	Total7	Total8
p1_1	Pearson Correlation	.780**	.271**	.246*	.338**	.331**	.482**	.211*	.448**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,014	,001	,001	,000	,035	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p2_1	Pearson Correlation	.770**	.244*	,173	.220*	,165	.309**	.248*	.354**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,086	,028	,100	,002	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p3_1	Pearson Correlation	.670**	.278**	.369**	.266**	.279**	.243*	.228*	,066
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,007	,005	,015	,023	,515
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p4_1	Pearson Correlation	.592**	.367**	.227*	,183	.277**	.239*	.277**	,163
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,023	,069	,005	,017	,005	,106
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total1	Pearson Correlation	1	.402**	.347**	.357**	.366**	.460**	.337**	.388**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p1_2	Pearson Correlation	.293**	.669**	.231*	,173	.385**	.338**	.254*	.289**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,021	,085	,000	,001	,011	,004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p2_2	Pearson Correlation	.258**	.763**	.239*	.512**	.510**	.464**	.418**	.208*
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,017	,000	,000	,000	,000	,038
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p3_2	Pearson Correlation	.308**	.730**	.211*	.441**	.278**	.386**	.461**	.280**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,035	,000	,005	,000	,000	,005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p4_2	Pearson Correlation	.249*	.624**	.534**	.339**	.292**	,191	,184	,190
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,000	,001	,003	,057	,067	,058



Total4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.357** ,000 100	.518** ,000 100	.345** ,000 100	1 100	.582** ,000 100	.621** ,000 100	.442** ,000 100	.387** ,000 100
p1_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.253* ,011 100	.517** ,000 100	.240* ,016 100	.394** ,000 100	.705** ,000 100	.402** ,000 100	.361** ,000 100	.186 ,065 100
p2_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.288** ,004 100	.268** ,007 100	.308** ,002 100	.331** ,001 100	.679** ,000 100	.346** ,000 100	.344** ,000 100	.252* ,011 100
p3_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.215* ,032 100	.342** ,000 100	.187 ,063 100	.440** ,000 100	.732** ,000 100	.412** ,000 100	.284** ,004 100	.336** ,001 100
p4_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.266** ,007 100	.337** ,001 100	.330** ,001 100	.456** ,000 100	.687** ,000 100	.598** ,000 100	.256* ,010 100	.342** ,001 100
Total5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.366** ,000 100	.517** ,000 100	.385** ,000 100	.582** ,000 100	1 100	.639** ,000 100	.440** ,000 100	.405** ,000 100
p1_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.286** ,004 100	.355** ,000 100	.158 ,117 100	.393** ,000 100	.532** ,000 100	.661** ,000 100	.331** ,001 100	.239* ,017 100
p2_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.472** ,000 100	.464** ,000 100	.251* ,012 100	.458** ,000 100	.495** ,000 100	.795** ,000 100	.467** ,000 100	.404** ,000 100
p3_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.266** ,008 100	.287** ,004 100	.264** ,008 100	.532** ,000 100	.407** ,000 100	.776** ,000 100	.452** ,000 100	.526** ,000 100
Total6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.460** ,000 100	.495** ,000 100	.303** ,002 100	.621** ,000 100	.639** ,000 100	1 100	.562** ,000 100	.528** ,000 100
p1_7	Pearson Correlation	.226* ,011 100	.343** ,000 100	.249* ,016 100	.309** ,000 100	.290** ,000 100	.389** ,000 100	.859** ,000 100	.409** ,000 100





p4_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.716** ,000 100	.656** ,000 100	.558** ,000 100	.543** ,000 100	.576** ,000 100	.641** ,000 100	.610** ,000 100	.527** ,000 100
Total1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,000 100	.657** ,000 100	.585** ,000 100	.522** ,000 100	.512** ,000 100	.666** ,000 100	.553** ,000 100	.669** ,000 100
p1_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.470** ,000 100	.815** ,000 100	.588** ,000 100	.550** ,000 100	.607** ,000 100	.543** ,000 100	.698** ,000 100	.508** ,000 100
p2_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.693** ,000 100	.877** ,000 100	.662** ,000 100	.699** ,000 100	.700** ,000 100	.775** ,000 100	.667** ,000 100	.610** ,000 100
p3_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.591** ,000 100	.815** ,000 100	.556** ,000 100	.695** ,000 100	.633** ,000 100	.672** ,000 100	.532** ,000 100	.622** ,000 100
p4_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.428** ,000 100	.838** ,000 100	.609** ,000 100	.617** ,000 100	.676** ,000 100	.673** ,000 100	.687** ,000 100	.446** ,000 100
Total2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.657** ,000 100	1 ,000 100	.720** ,000 100	.770** ,000 100	.781** ,000 100	.796** ,000 100	.766** ,000 100	.661** ,000 100
p1_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.440** ,000 100	.604** ,000 100	.742** ,000 100	.452** ,000 100	.581** ,000 100	.591** ,000 100	.565** ,000 100	.495** ,000 100
p2_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.527** ,000 100	.659** ,000 100	.750** ,000 100	.636** ,000 100	.622** ,000 100	.713** ,000 100	.614** ,000 100	.582** ,000 100
p3_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.402** ,000 100	.490** ,000 100	.805** ,000 100	.443** ,000 100	.455** ,000 100	.510** ,000 100	.435** ,000 100	.460** ,000 100
p4_3	Pearson Correlation	.438**	.472**	.789**	.369**	.405**	.456**	.385**	.391**





Total8	Pearson Correlation	.669**	.661**	.625**	.605**	.662**	.761**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Lampiran 4 Uji Reliabilitas

**Uji Reliabilitas**

## 1. Uji Reliabilitas Bank Jateng Syariah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	35

## 2. Uji Reliabilitas BRI

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	35

## Lampiran 5 Uji Normalitas

**Uji Normalitas**

## 1. Uji Normalitas Bank Jateng Syariah

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.93416959
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.081
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.918
Asymp. Sig. (2-tailed)		.368

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 2. Uji Normalitas BRI

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.77005955
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.060
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.774
Asymp. Sig. (2-tailed)		.587

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 6 Uji Beda

### Uji Beda

#### 1. Bukti Fisik

##### Group Statistics

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti Fisik	Bank Jateng Syariah	100	17.07	1.492	.149
	BRI	100	16.34	2.310	.231

##### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Bukti Fisik	Equal variances assumed	12.273	.001	2.654	198	.009	.730	.275	.188	1.272
	Equal variances not assumed			2.654	169.369	.009	.730	.275	.187	1.273

#### 2. Kehandalan

##### Group Statistics

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kehandalan	Bank Jateng Syariah	100	17.07	1.492	.149
	BRI	100	16.34	2.310	.231

##### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Kehandalan	Equal variances assumed	12.273	.001	2.654	198	.009	.730	.275	.188	1.272
	Equal variances not assumed			2.654	169.369	.009	.730	.275	.187	1.273

#### 3. Daya Tangkap

##### Group Statistics

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Daya Tangkap	Bank Jateng Syariah	100	17.19	1.495	.150
	BRI	100	16.49	2.232	.223

##### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Daya Tangkap	Equal variances assumed	13.755	.000	2.606	198	.010	.700	.269	.170	1.230
	Equal variances not assumed			2.606	172.995	.010	.700	.269	.170	1.230

#### 4. Jaminan



**Group Statistics**

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jaminan	Bank Jateng Syariah	100	16.65	1.520	.152
	BRI	100	15.98	2.206	.221

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Jaminan	Equal variances assumed	6.368	.012	2.501	198	.013	.670	.268	.142	1.198
	Equal variances not assumed			2.501	175.698	.013	.670	.268	.141	1.199

## 5. Kepedulian

**Group Statistics**

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepedulian	Bank Jateng Syariah	100	16.99	1.389	.139
	BRI	100	16.35	2.190	.219

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Kepedulian	Equal variances assumed	10.918	.001	2.468	198	.014	.640	.259	.129	1.151
	Equal variances not assumed			2.468	167.559	.015	.640	.259	.128	1.152

## 6. Kesesuaian Harapan

**Group Statistics**

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kesesuaian Harapan	Bank Jateng Syariah	100	12.61	1.214	.121
	BRI	100	12.04	1.711	.171

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Kesesuaian Harapan	Equal variances assumed	3.317	.070	2.717	198	.007	.570	.210	.156	.984
	Equal variances not assumed			2.717	178.484	.007	.570	.210	.156	.984

## 7. Minat Berkunjung

**Group Statistics**

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Minat berkunjung	Bank Jateng Syariah	100	8.47	.834	.083
	BRI	100	8.29	1.217	.122

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Minat berkunjung	Equal variances assumed	8.875	.003	1.220	198	.224	.180	.148	-.111	.471
	Equal variances not assumed			1.220	175.231	.224	.180	.148	-.111	.471

## 8. Merekomendasikan

## Group Statistics

BANK		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Merekomendasikan	Bank Jateng Syariah	100	8.50	1.159	.116
	BRI	100	8.02	1.326	.133

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Merekomendasikan	Equal variances assumed	.488	.486	2.726	198	.007	.480	.176	.133	.827
	Equal variances not assumed			2.726	194.536	.007	.480	.176	.133	.827

## Lampiran 7 Analisis Deskriptif

**Analisis deskriptif**

Analisis Deskriptif berdasarkan Angkatan Bank BRI

**Statistics**

Angkatan

N	Valid	100
	Missing	0

**BRI**

Angkatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2016	1	.5	1.0	1.0
2017	1	.5	1.0	2.0
2018	1	.5	1.0	3.0
2019	65	32.5	65.0	68.0
2020	8	4.0	8.0	76.0
2021	13	6.5	13.0	89.0
2022	11	5.5	11.0	100.0
Total	100	50.0	100.0	

Analisis Deskriptif berdasarkan Angkatan Bank Jateng Syariah

**Statistics**

Angkatan

N	Valid	100
	Missing	0

**Bank Jateng Syariah**

Angkatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2017	1	.5	1.0	1.0
2019	85	42.5	85.0	86.0
2020	5	2.5	5.0	91.0
2021	6	3.0	6.0	97.0
2022	3	1.5	3.0	100.0
Total	100	50.0	100.0	

Analisis Deskriptif berdasarkan Gender Bank BRI

**Statistics**

Gender

N	Valid	100
	Missing	0

**Gender**

BRI		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	14	14.0	14.0	14.0
	Perempuan	86	86.0	86.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Analisis Deskriptif berdasarkan Gender Bank Jateng Syariah

**Statistics**

Gender

N	Valid	100
	Missing	0

**Gender**

Bank Jateng Syariah		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	17.0	17.0	17.0
	Perempuan	83	83.0	83.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## Lampiran 8 Deskripsi Jawaban Responden

**Deskripsi Jawaban Responden Perindikator**  
Bank Jateng Syariah

**bukti fisik P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
netral	13	13.0	13.0	17.0
setuju	66	66.0	66.0	83.0
sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**bukti fisik P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
netral	15	15.0	15.0	19.0
setuju	63	63.0	63.0	82.0
sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**bukti fisik P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	3	3.0	3.0	3.0
setuju	62	62.0	62.0	65.0
sangat setuju	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**bukti fisik P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	2	2.0	2.0	2.0
setuju	54	54.0	54.0	56.0
sangat setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**kehandala P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	2	2.0	2.0	3.0
	setuju	59	59.0	59.0	62.0
	sangat setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	70	70.0	70.0	70.0
	sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	7	7.0	7.0	8.0
	setuju	62	62.0	62.0	70.0
	sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	4	4.0	4.0	4.0
	setuju	70	70.0	70.0	74.0
	sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	4	4.0	4.0	4.0
	setuju	66	66.0	66.0	70.0
	sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	8	8.0	8.0	8.0
	setuju	62	62.0	62.0	70.0
	sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	3	3.0	3.0	3.0
	setuju	64	64.0	64.0	67.0
	sangat setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	55	55.0	55.0	57.0
	sangat setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	11	11.0	11.0	13.0
	setuju	67	67.0	67.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	5	5.0	5.0	6.0
	setuju	69	69.0	69.0	75.0
	sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	7	7.0	7.0	7.0
	setuju	74	74.0	74.0	81.0
	sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	1	1.0	1.0	1.0
	setuju	68	68.0	68.0	69.0
	sangat setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**kepedulian P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	73	73.0	73.0	73.0
	sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	70	70.0	70.0	72.0
	sangat setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	71	71.0	71.0	73.0
	sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	8	8.0	8.0	8.0
	setuju	63	63.0	63.0	71.0
	sangat setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	64	64.0	64.0	66.0
	sangat setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	7	7.0	7.0	7.0
	setuju	64	64.0	64.0	71.0
	sangat setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	12	12.0	12.0	12.0
	setuju	69	69.0	69.0	81.0
	sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**minat berkunjung P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	4	4.0	4.0	4.0
	setuju	64	64.0	64.0	68.0
	sangat setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**minat berkunjung P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	3	3.0	3.0	3.0
	setuju	75	75.0	75.0	78.0
	sangat setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**merekomendasikan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	11	11.0	11.0	11.0
	setuju	56	56.0	56.0	67.0
	sangat setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**merekomendasikan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	8	8.0	8.0	8.0
	setuju	56	56.0	56.0	64.0
	sangat setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank BRI

**kehandalan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	19	19.0	19.0	20.0
	setuju	58	58.0	58.0	78.0
	sangat setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	11	11.0	11.0	12.0
	setuju	57	57.0	57.0	69.0
	sangat setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	netral	22	22.0	22.0	26.0
	setuju	47	47.0	47.0	73.0
	sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kehandalan P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	9	9.0	9.0	10.0
	setuju	61	61.0	61.0	71.0
	sangat setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	15	15.0	15.0	15.0
	setuju	52	52.0	52.0	67.0
	sangat setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	29	29.0	29.0	30.0
	setuju	47	47.0	47.0	77.0
	sangat setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	netral	13	13.0	13.0	16.0
	setuju	50	50.0	50.0	66.0
	sangat setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**daya tangkap P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	netral	7	7.0	7.0	10.0
	setuju	53	53.0	53.0	63.0
	sangat setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	netral	28	28.0	28.0	33.0
	setuju	50	50.0	50.0	83.0
	sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	16	16.0	16.0	18.0
	setuju	59	59.0	59.0	77.0
	sangat setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	23	23.0	23.0	25.0
	setuju	56	56.0	56.0	81.0
	sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**jaminan P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	8	8.0	8.0	9.0
	setuju	57	57.0	57.0	66.0
	sangat setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	12	12.0	12.0	14.0
	setuju	61	61.0	61.0	75.0
	sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	11	11.0	11.0	13.0
	setuju	58	58.0	58.0	71.0
	sangat setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	11	11.0	11.0	11.0
	setuju	63	63.0	63.0	74.0
	sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kepedulian P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	23	23.0	23.0	24.0
	setuju	54	54.0	54.0	78.0
	sangat setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	13	13.0	13.0	14.0
	setuju	60	60.0	60.0	74.0
	sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	12	12.0	12.0	14.0
	setuju	66	66.0	66.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**kesesuaian harapan P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	27	27.0	27.0	29.0
	setuju	51	51.0	51.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**minat berkunjung P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	13	13.0	13.0	13.0
	setuju	56	56.0	56.0	69.0
	sangat setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**minat berkunjung P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	netral	14	14.0	14.0	15.0
	setuju	58	58.0	58.0	73.0
	sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**merekomendasikan P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	19	19.0	19.0	21.0
	setuju	58	58.0	58.0	79.0
	sangat setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**merekomendasikan P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	netral	16	16.0	16.0	18.0
	setuju	58	58.0	58.0	76.0
	sangat setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 9 Surat Keterangan Turnitin

## SURAT KETERANGAN TURNITIN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

## SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nika Widhya Saputri  
 NIM : 195231254  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan dan Layanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Jateng Syariah dengan Bank BRI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)  
 Paper ID : 2130389467  
 Date : 13 Juli 2023  
 Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 19%

Sukoharjo, 13 Juli 2023  
  
 Farah Nilawati, S.Sos.I  
 NIK. 198906072018102003

## LAMPIRAN

Skripsi Nika WS MBS	
19%	18%
UNRECOGNIZED	PLAGIARISM
repository.ar-raniry.ac.id	4%
repository.iainradenmas.ac.id	3%
epprints.iain-surakarta.ac.id	3%
Submitted to Higher Education Commission Pakistan	1%
repository.umbro.ac.id	1%
ojs.ar.ac.id	1%
repository.uinambon.ac.id	1%
epprints.walisongo.ac.id	1%
Submitted to Sabanci University	1%

## Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

**Daftar Riwayat Hidup  
BIODATA DIRI**

**DATA PRIBADI :**

Nama	: Nika Widhya Saputri
Tempat/Tanggal Lahir	: Karanganyar, 18 Juli 2001
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Hobi	: Memasak
Alamat	: Bakalan rt 02 rw 09, Ngasem, Colomadu, Karanganyar
Status	: Belum Menikah
Tinggi / Berat Badan	: 150 cm / 45 kg
Nomor Telp / WA	: 085803776145
Email	: nikawidhya@gmail.com

**RIWAYAT PENDIDIKAN****Pendidikan Formal**

1. SD Negeri 02 Ngasem : Tahun 2008 - 2013
2. SMP Negeri 3 Colomadu : Tahun 2013 - 2016
3. SMA Negeri Colomadu : Tahun 2016 - 2019
4. UIN Raden Mas Said Surakarta : Tahun 2019 - 2023

**PENGALAMAN KERJA**

1. Waiters di WM Mom's Kitchen Kartasura : Tahun 2019 (1tahun)
2. PT. INA PRIMA GRAFINDO : Tahun 2021 (3bulan)
3. Konter Adaphone Cell : Tahun 2022 (1tahun)

**KEMAMPUAN**

- Mampu berkomunikasi dengan baik (lisan dan tulisan)
- Beradaptasi dan sosialisasi dengan cepat

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.