

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK
JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA**
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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



NAMYROH NDARUWATI

NIM. 195231062

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH
TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS
SAID SURAKARTA**

**(Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 :

Namyroh Ndaruwati

NIM. 19.52.31.062

Surakarta, 14 Agustus 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Rahmawati Khoiriyah, M..E.

NIP. 199211272020122022

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NAMYROH NDARUWATI

NIM : 195231062

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 digunakan sebagaimana mestinya,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 14 Agustus 2023



Namyroh Ndaruwati

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PEELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Namyroh Ndaruwati

Nim : 195231061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Terkait penelitian saya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA(Studi Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta)".

Dengan ini menyatakan bahwa telah melakukan penelitian dan pengambilan data pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Apabila dikemudian hari skripsi saya menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenar-benarnya, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini telah dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 14 Agustus 2023



Namyroh Ndaruwati

Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Univeritas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Namyroh Ndaruwati

Kepada Yang Terhormat

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

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Namyroh Ndaruwati NIM 195231062 yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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, 14 Agustus2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Rahmawati Khoiriyah, M.E.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG
KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH
KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas
Said Surakarta)

Oleh:

NAMYROH NDARUWATI
NIM. 19.52.31.062

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah
pada hari Kamis tanggal 07 September 2023 M / 21 Safar 1445 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

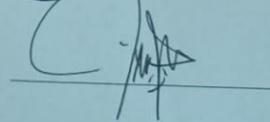
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Ahmad Indarta, M.E
NIP. 19890327 201810 1 171



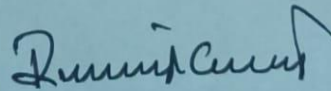
Penguji II
Alvin Yahya, S.H., M.H
NIK. 19821113 201701 11091



Penguji III
Meilana Widyarningsih, S.E.Sy., M.E.
NIP. 19920518 202012 2013



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

Orang lain tidak akan pernah menilai apa yang kita mulai, tetapi oranglain selalu menilai apa yang kita selesaikan.

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta

Karya yang sederhana ini untuk:

Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Bapak Sariyo dan Ibu Sih Winarti yang telah memberikan doa serta dukungan kepada saya

Kakakku Pohan Ardhiansah dan adik-adikku Tasha Wwafa Listianiza dan Ash Shafa Listianiza

Sahabat serta teman-temanku yang telah memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini

Almamaterku UIN Raden Mas Said Surakarta

Terimakasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta). Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan jenjang Strata (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr.Mudhofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor UniversitasIslam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, SE, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Rahmawati Khoiriyah, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah membimbing selama ini.

6. Kedua orangtua ku, Bapak Sariyo dan Ibu Sih Winarti yang telah memberikan semangat , bantuan, nasihat serta doa yang diberikan selama ini dan terimakasih atas kebesaran hati dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya hingga sarjana.
7. Kakakku, Pohan Ardhiansah dan adik-adikku Tasha Wwafa Listianiza dan Ash Shafa Listianiza yang telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih untuk semangat serta doa yang diberikan kepada penulis.
8. Alfian Muclis, terimakasih telah menjadi teman bertukar pikiran dan berkeluh kesah serta menjadi support system sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Sahabat penulis, Rahayu, Rosa, Apriliana, Winda, dan Lusiana yang telah kebersamai selama ini. Terimakasih atas bantuan, support dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
10. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 3 Agustus 2023

Namyroh Ndaruwati

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran uang kuliah tunggal di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta yang berjumlah 100 responden dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut: Uji *t*, *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Uji *F*, menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Uang Kuliah Tunggal

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION
WHICH MAKES A SINGLE PAYMENT OF TUTORIAL MONEY (UKT) AT
BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA
(Study on Students of the Faculty of Islamic Economics and Business UIN Raden
Mas Said Surakarta)***

This study aims to determine the effect of service quality on student satisfaction who make a single payment of tuition fees at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta, studying students of the Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Raden Mas Said Surakarta. This research uses quantitative methods. The population in this study were students of the Islamic Faculty of Economics and Business who made UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raeden Mas Said Surakarta, totaling 100 respondents and were analyzed using multiple linear regression analysis.

The results of this study are as follows: t test, reliability affects student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Responsiveness has no effect on student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Assurance has no effect on student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Empathy influences student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Tangibles have no effect on student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. The F test shows that reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles have a simultaneous and significant effect on student satisfaction in making UKT payments at Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Single Tuition Fee

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN NOTA DINAS.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation</i>).....	12
2.2 Bank Jateng Syariah.....	12
2.2.1 Pengertian Bank Jateng Syariah.....	12
2.2.2 Unsur-Unsur Bank Syariah.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15

2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.4	Kepuasan.....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	17
2.4.2	Faktor Kepuasan.....	18
2.4.3	Tolak Ukur Kepuasan.....	19
2.5	Sistem Pembayaran.....	20
2.5.1	Pengertian Sistem Pembayaran.....	20
2.5.2	Perkembangan Sistem Pembayaran.....	20
2.5.3	Jenis-Jenis Sistem Pembayaran.....	20
2.6	Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
2.7	Kerangka Berfikir.....	25
2.8	Hipotesis.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN.....	29
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian.....	29
3.2	Jenis Penelitian.....	29
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4	Data dan Sumber Data.....	31
3.4.1	Data Primer.....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Metode Kuisisioner.....	32
3.6	Variabel Penelitian.....	32
3.7	Definisi Operasional.....	33
3.7.1	Variabel Dependen.....	33

3.7.2 Variabel Independen.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1 Uji Instrumen.....	36
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.4 Uji Ketepatan Model.....	39
3.8.5 Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	41
4.1.1 Deskripsi Data Responden.....	41
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.4 Uji Asumsi Klasik Linier Berganda.....	52
4.1.5 Uji Ketepatan Model.....	54
4.1.6 Uji Hipotesis.....	56
4.2 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	59
4.2.1 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah Kc UIN Raden Mas Said Surakarta.....	59
4.2.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah Kc UIN Raden Said Surakarta.....	60
4.2.3 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng SyariahKc UIN Raden Mas Said Surakarta.....	62
4.2.4 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah Kc	

UIN Raden Mas Said Surakarta.....	63
4.2.5 Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah Kc UIN Raden Mas Said Surakarta.....	64
4.2.6 Pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,</i> <i>Tangiles</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah Kc UIN Raden Mas Said Surakarta.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Jateng Syariah.....	4
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
Tabel 3.7.1 Variabel Dependen.....	33
Tabel 3.7.2 Variabel Independen.....	34
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan.....	41
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi.....	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	44
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	45
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	46
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	46
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	48
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i>	49
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	49
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	49
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.19 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.20 Uji F.....	54
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	55

Tabel 4.22 Uji t.....	56
-----------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Jadwal Penelitian.....	75
Lampiran Kuisisioner.....	76
Lampiran Data Penelitian.....	79
Lampiran Tabulasi Data Penelitian.....	81
Lampiran Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	96
Lampiran Hasil Uji Instrumen.....	97
Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
Lampiran Uji Hipotesis.....	106
Lampiran Cek Plagiat.....	108
Lampiran Dokumentasi.....	109
Lampiran Biodata Peneliti.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan tugas krusial menjadi galat satu pilar mendasar pada perekonomian suatu negara. Bersamaan dengan itu, bank adalah suatu lembaga yang sangat terpercaya yang mempunyai fungsi sebagai sistem perantara untuk membantu dalam melancarkan sistem pembayaran. Bank juga merupakan suatu lembaga yang menjadi sarana untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, kebijakan tersebut yaitu kebijakan moneter. Menurut fungsi-fungsi bank tersebut, maka bisa dikatakan suatu bank tersebut merupakan bank yang sehat, baik secara individu maupun keseluruhan (Trisela & Pristiana, 2021).

Sebelum adanya bank syariah serta bank konvensional, dahulu pada zaman Rasulullah SAW juga sudah ada suatu institusi asset yang dijuluki dengan *Baitul Maal*, tetapi badan keuangan yang paling mencolok yaitu disaat masa kejayaan Khulafaur Rasyidin yaitu pada masa Abu Bakar As-Siddiq hingga Khalifah Ali bin Abi Thalib. Peran Baitul Maal pada zaman Khulafaur Rasyidin tidaklah sebatas hanya menjadi institusi keuangan, tetapi juga menjadi suatu lembaga yang mengelola semua keuangan negara serta semua kekayaan negara (Marimin, 2014). Bank Syariah adalah perbankan yang pelaksanaannya didasari prinsip-prinsip syariah yang telah diatur dalam Al-Quran.

Visi serta misi dari bank syariah adalah “Menjadi Bank Syariah terpercaya serta menjadi kebanggaan semua orang, salah satunya melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk sehingga menciptakan nasabah yang patuh.” Sehingga Bank Jateng

Syariah harus mampu mewujudkan kepuasan nasabah dengan cara memberi layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, strategi yg dapat diambil ialah menghadirkan opsi produk terunggul kepada mereka. Oleh sebab itu, penekanan utama Bank Syariah saat ini ialah menjaga tingkat kepatuhan nasabah, yang bisa dicapai melalui penciptaan rasa puas. Oleh sebab itu, Bank Jateng Syariah perlu mengupayakan mempertahankan kesetiaan nasabah guna membangun reputasi menjadi lembaga keuangan yg terpercaya. Dengan adanya dua sistem perbankan syariah dan konvensional, sehingga sangat memungkinkan adanya persaingan antara bank syariah dan konvensional tersebut. Sehingga untuk menghadapi persaingan dengan bank konvensional, maka bank syariah harus mempunyai cara untuk menaikkan kualitas pelayanan yang bagus. Karena pelayanan yang bagus dapat memberikan suatu kepuasan bagi konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seorang nasabah sebagai tujuan untuk memenuhi sebuah keinginan dari nasabah tersebut (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah tersebut juga menjadi tolak ukur baik atau buruknya lembaga keuangan tersebut.

Seorang *costumer service* diajarkan untuk selalu bersikap baik terhadap nasabahnya. Karena sikap baik tersebut merupakan dasar untuk menciptakan suatu usaha yang etis serta moralis (Syahrizal, 2018). Sebagaimana firman Allah dalam QS.Al-Imran (3):159, yang artinya:

“Maka berkat rahmat Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.

Pelayanan adalah suatu fitur yang harus diberikan kepada pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap suatu pelayanan yang telah diberikan, sehingga pelayanan diberikan ke pelanggan yaitu pelayanan yang bagus dan jujur. Pelayanan begitu penting bagi perusahaan, dikarenakan pelayanan ini memiliki tujuan agar konsumen merasa puas, tetapi pelayanan ini bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan dikarenakan kerap adanya hal yang kurang baik dalam melakukan suatu pelayanan tersebut sehingga menyebabkan konsumen menjadi tidak puas, oleh karena itu suatu perusahaan harus memperbaiki sistem layanannya supaya konsumen bisa merasa lebih puas. Kepuasan serta ketidakpuasan konsumen tergantung pelayanan yang diberikan. Ada beberapa nilai islami yang harus diterapkan dalam perbankan syariah, yaitu profesional, kesopanan, jujur, serta amanah. Kepuasan adalah rasa puas yang dimiliki oleh suatu pelanggan setelah melakukan pembelian atau transaksi didalam suatu perusahaan (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Puas serta tidak puas yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi sikap konsumen terhadap produk dan perusahaan tersebut. Apabila konsumen puas, sehingga konsumen tersebut akan merasa diutamakan di suatu instansi tersebut dan

konsumen bisa dibilang konsumen yang baik jika memilih produk yang sesuai dengan apa yang di inginkan. Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, mungkin konsumen tersebut tidak akan memilih produk, dan mungkin akan berkata tidak baik tentang produk tersebut (Nasution, 2020).

Kini, banyak lembaga keuangan yang bekerja sama dengan institusi pendidikan, termasuk perguruan tinggi negeri. Seperti kerjasama yang telah dilakukan antara Bank Jateng Syariah dengan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Bank Jateng Syariah

Nasabah	Jumlah
2019	2.457.178
2020	2.009.950
2021	2.038.192
Total	6.505.320

Sumber : bankjateng.co.id

Berdasarkan tabel diatas, memungkinkan diketahui bahwa nasabah Bank Jateng Syariah dari tahun 2019-2020 mengalami penurunan, dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2021.

Sementara itu, berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantara 100 mahasiswa 75% menggunakan layanan Bank BRI, 30% menggunakan layanan BSI dan 20% menggunakan layanan Bank Jateng Syariah. Berdasarkan pra penelitian tersebut menyebutkan bahwa masih banyak mahasiswa yang masih menggunakan jasa bank konvensional.

Kerjasama antara Bank Jateng Syariah dengan UIN Raden Mas Said Surakarta disebabkan karena pihak kampus tidak melakukan pembayaran Uang Kuliah

Tunggal(UKT) secara manual, sehingga Bank Jateng Syariah memberikan jasa pelayanan bagi mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta agar lebih mudah untuk melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Karena begitu banyak mahasiswa yang membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Jateng Syariah, banyak mahasiswa yang merasa tidak puas dengan fasilitas yg disediakan. oleh Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta, dibuktikan dengan terdapat antrean yang panjang dan ruangan yang kurang memadai, sehingga banyak mahasiswa yang harus mengantre dan berdiri diluar ruangan.

Dalam menjalin kerjasama harus saling menghargai serta menguntungkan, seperti yang tercantum didalam pengertian kerjasama yaitu dalam menjalin kerjasama, ada beberapa indikator yang harus dilakukan seperti, menciptakan rasa saling percaya, saling mengerti, keterbukaan, kejujuran serta keberanian (Wiranti, 2012).

Terdapat lima faktor yang digunakan dalam mengukur suatu kualitas pelayanan, diantara lain *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.

Temuan dari penelitian yang dilakukan Wirdayani Wahab (2017) menjelaskan bahwa lima faktor kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, empathy, assurance* serta *tangibles* berdampak substansial dan menguntungkan pada kepuasan klien. Menurut penelitian Kusuma Wijayanto (2015), *responsiveness* dan bukti nyata memiliki dampak yang menguntungkan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian Kusuma Wijayanto (2015) mengungkapkan bahwa kepastian dan ketergantungan tidak banyak berpengaruh

pada kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Ajis Setiawati, empati sebagian tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kejadian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang layanan yang ditawarkan oleh staf di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta kepada mahasiswa yang melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Penelitian ini diteliti melalui beberapa faktor yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti menggunakan informasi latar belakang berikut untuk menjelaskan adanya beberapa masalah, yaitu:

1. Rendahnya pengetahuan mahasiswa terhadap pelayanan Bank Jateng Syariah, sehingga minat mahasiswa dalam memilih bank Bank Jateng Syariah sebagai sarana pembayaran UKT sangatlah rendah
2. Pelayanan yang ada pada Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta kurang memuaskan, salah satunya merupakan keterbatasan ruang tunggu yang menyebabkan harus menunggu di luar ruangan.

3. Penelitian sebelumnya memiliki kesenjangan penelitian.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini bertujuan supaya penelitian ini tidak meluas sehingga agar tidak terjadi penyimpangan maupun pelebaran serta penelitiannya lebih terarah sehingga penelitian ini akan tercapai. Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh kualitas terhadap pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, yang diberikan untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, masalah pokok yang tercantum di penelitian ini adalah:

1. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
5. Apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini,peneliti mengharapkan supaya penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti berikut :

1. Bagi penulis

Bagi penulis, riset ini berperan sebagai sumber pencerahan dan pengetahuan untuk menyajikan informasi mengenai layanan yang tersedia di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini juga bertujuan buat mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yg memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembayaran UKT pada Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

2. Bagi kalangan akademisi

Mampu dimanfaatkan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan serta reverensi bagi penelitian lain jika melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi masyarakat

Dapat memberikan informasi kepada masyarakat luas mengapa harus melakukan pembayaran di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Serta mampu memberikan pengetahuan untuk masyarakat yang tertarik dengan dunia perbankan syariah, dan sebagai reverensi jika menggunakan jasa perbankan untuk pengelolaan atau pembayaran dana pendidikan dan yang lainnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan penelitian dibuat oleh para peneliti dengan tujuan menawarkan penjelasan menyeluruh dan menyeluruh tentang penelitian ini. Struktur penelitian terdapat lima bab yang diuraikan menjadi seperti:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdapat suatu pembahasan latar belakang masalah tentang analisis faktor pelayanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Literatur pendukung penelitian diulas dalam bab ini, dengan fokus pada teori mengenai biaya kuliah tunggal (UKT), faktor pelayanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat melakukan pembayaran UKT di Bank

Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta, yaitu meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *emphaty* (kepedulian), *tangibles* (bukti fisik), dalam bab ini juga terdapat penelitian terdahulu dan kerangka berfikir pada suatu penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari penjelasan terhadap waktu penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan dalam suatu penelitian tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan rekomendasi para peneliti dirangkum dalam bab terakhir ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kepuasan (*The Expectancy Disconfirmation*)

2.1.1. Pengertian Teori Kepuasan

Teori *The Expectancy Disconfirmation Model* merupakan teori yang menjelaskan bahwa konsumen memberikan penilaian tentang produk jika produk yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan atau sesuai dengan yang ditawarkan oleh produk atau layanan yang diberikan (Van Ryzin, 2006). Dalam konteks literatur tentang kepuasan, harapan diartikan sebagai antisipasi yang dilakukan oleh pelanggan tentang situasi saat layanan diberikan. sebaliknya, pada literatur yg membahas kualitas layanan dilihat dari apa yang ditawarkan dan disediakan oleh penyedia layanan (Leonard L. Berryzeithaml, 1988).

Parasuraman menyebutkan adanya lima dimensi yang mendasari kualitas layananyaitu, *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*. Ketika pelanggan membeli suatu produk, mereka mengantisipasi bahwa itu akan berkualitas tinggi. Terdapat beberapa produk yang diterima oleh konsumen :

- a. Produk lebih baik dari yang diharapkan atau konsumen akan puas
- b. Produk berfungsi seperti yang diharapkan atau netral
- c. Produk lebih buruk dari yang diharapkan dan konsumen akan kecewa.

2.1.2 Tahapan Kepuasan

- a Kualitas produk

Seseorang dikatakan sangat senang apabila hasil penilaian menjelaskan jika produk yang dipilih termasuk produk yang sangat bagus.

b Kualitas pelayanan

Jika pelanggan menerima layanan yang memuaskan dan apa yang mereka inginkan, mereka akan tampak puas dengan produk layanan.

c Faktor emosional

Orang yang percaya diri akan merasakan bahwa mengenakan produk dengan label tertentu akan membuat seseorang bahagia.

d Harga

Barang bernilai sebanding akan mengambil harga yang lebih rendah dan memberi pelanggan nilai yang lebih besar.

e Biaya serta kemudahan untuk menghasilkan suatu produk

Seseorang yang tidak mengutamakan biaya tambahan maka bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut tidak berhak untuk membuang waktu untuk mempunyai suatu produk dan bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut cenderung puas.

2.2 Bank Jateng Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Jateng Syariah

Bank Jateng Syariah yaitu institusi keuangan yang didirikan dengan tujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat melalui penawaran produk serta layanan perbankan yang sinkron dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Jateng Syariah didirikan pada tanggal 26 April 2008, yang berpusat di Kota Semarang.

Pada tanggal 21 Mei 2008, Bank Jateng Syariah membuka kantor cabang Syariah pertamanya di Surakarta, menandai dimulainya operasinya. Bank Jateng Syariah telah berhasil menjalankan 4 tempat kerja Cabang Syariah, 9 tempat kerja Cabang Pembantu Syariah, serta 7 kantor Kas Syariah, serta menyediakan 145 Layanan Syariah yang tersebar di seluruh daerah Jawa Tengah. Nasabah Bank Jateng Syariah diberikan kemudahan untuk melakukan banyak transaksi, seperti penarikan serta penyetoran rekening tabungan, pada semua kantor Cabang, kantor Cabang Pembantu, serta tempat kerja Kas Bank Jateng pada wilayah Jawa Tengah. Produk serta layanan keuangan perbankan yg berlandaskan pedoman-pedoman syariah menjadi pilihan bagi nasabah, mencakup produk pembiayaan, pendanaan, dan beragam layanan lainnya, yg semuanya ditawarkan menggunakan fitur dan pelayanan yg sangat kompetitif. Berlandaskan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang aktivitas bank syariah, prinsip-prinsip syariah artinya perjanjian aturan Islam antara bank serta pihak lain yg meliputi penyimpanan dana sesuai prinsip-prinsip mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah.

2.2.2 Unsur-Unsur Bank Syariah

Terdapat beberapa unsur bank syariah yang harus dihindari dan dilarang didalam perbankan islam, unsur-unsur tersebut diantara lain:

a *Maisir*

Secara bahasa *maisir* dapat diartikan sebagai suatu yang gampang atau mudah. Secara istilah *maisir* dapat diartikan bahwa bisa mendapatkan laba tanpa harus bekerja keras. Contoh dari *maisir* yaitu judi, dan judi

tersebut dilarang dalam islam. Judi dilarang dalam praktik keuangan Islam, seperti yang tercantum di dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 90, yang artinya :

"Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya khamar, maisir, berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syetan, maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan" (QS Al-Maidah : 90)

b *Gharar*

Secara bahasa *gharar* merupakan risiko. Secara istilah *gharar* yaitu sesuatu yang tidak jelas. Suatu transaksi yang tidak jelas barangnya termasuk jual beli *gharar*. Contohnya seperti membeli ternak yang masih dalam kandungan induknya. *Gharar* dilarang dalam islam, seperti yang tercantum didalam QS. AL-Baqarah : 188, yang artinya :

"Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan dosa, padahal kamu mengetahui" (Al-Baqarah : 188)

c *Riba*

Secara harfiah *riba* yaitu penambahan. Sedangkan secara istilah *riba* yaitu mengambil sebagian dari harta pokok secara *bathil*. *Riba* mempunyai hukum haram. Seperti yang dijelaskan didalam QS. Ali Imran ayat 130, yang artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan mempunyai arti melayani orang lain sehingga mendapatkan upah dan kemudahan dalam memberikan pelayanan barang maupun jasa. Sesuai Keputusan Menteri riset, teknologi, dan pendidikan tinggi nomor 81 Tahun 1993, pelayanan merujuk kepada tindakan pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah, termasuk lembaga pusat serta daerah, serta entitas BUMN dan BUMD. Tindakan tadi dapat berupa anugerah barang atau jasa, sinkron menggunakan peraturan aturan yg berlaku, menjadi upaya memenuhi kebutuhan warga.

Menurut Lovelock (1991) pelayanan merupakan barang yang tidak ada wujudnya, berlangsung secara sementara, sehingga tidak dapat dimiliki oleh individu maupun kelompok, tetapi pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh seorang pelanggan.

Standar dalam pelayanan merupakan patokan yang digunakan untuk pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan dan patokan dalam pemberian penyediaan pelayanan berkualitas disebut menjadi tugas dan komitmen para penyelenggara pada masyarakat, menggunakan tujuan memberikan layanan yang unggul, efisien,

mudah diakses, terjangkau, dan bisa diukur. (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021)

2.3.2 Dimensi Pelayanan

Berdasarkan teori SERVQUAL menurut teori Zeithaml terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya yaitu:

a *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan suatu kecakapan badan usaha memberikan layanan menggunakan kualitas yang baik dan penuh keyakinan. Pelayanan yang disediakan wajib memenuhi harapan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan harus tepat dan tidak boleh ada kesalahan dalam suatu pelayanan. Hal ini sangatlah penting dikarenakan dapat menciptakan rasa kepercayaan dan nasabahnya akan merasa puas

b *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesanggupan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat yang tujuannya supaya konsumen mendapatkan pelayanan sesuai yang diinginkan sebelumnya. Aspek tersebut menekankan terhadap sikap serta ketepatan dalam menghadapi keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan.

c *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kesanggupan suatu perusahaan yang memberikan pelayanan jasa sebagai tanda dalam membangun keyakinan dan rasa percaya diri dari pelanggan terhadap kemampuan karyawan untuk

menyediakan serta memenuhi kebutuhan mereka. Yang mencakup pengetahuan, kesanggupan, kesopanan, dan dapat dipercaya.

d *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan perhatian yang dilakukan atau dimiliki oleh perorangan kepada pelanggan seperti kemampuan dalam berinteraksi dengan membina korelasi positif menggunakan staf perusahaan dan berkolaborasi untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan.

e *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Bukti nyata tentang pelayanan yg disediakan sang staf atau karyawan termasuk penampilan, keterampilan, fasilitas fisik, serta kondisi lingkungan lebih baik. Contohnya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana serta kebersihan gedung.

2.4 Kepuasan

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan merupakan keadaan senang didalam suatu tempat pekerjaan dikarenakan seluruh kebutuhannya telah terpenuhi. Suatu kepuasan terhadap pelanggan sangat berpengaruh sangat baik terhadap kepercayaan pelanggan, hal ini dapat memberikan arti bahwa pelanggan tersebut bisa merasa puas dari pengalaman yang sudah dirasakannya dan menimbulkan suatu kepercayaan (Gultom, 2020)

Menurut Kotler (2005) kepuasan merupakan emosi yang dialami seseorang sebagai akibat dari kontras pendapat mereka tentang kinerja perusahaan atau lembaga tertentu. Emosi ini dapat mencakup kebahagiaan dan kekecewaan. Salah satu cara bisnis memuaskan kliennya adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkannya. Pelanggan akan puas jika menerima pelayanan yang baik, sopan, dan ramah, sehingga konsumen tersebut akan merasa puas.

2.4.2 Faktor Kepuasan

Faktor yang mempengaruhi suatu kepuasan seseorang (Wahyuningsih & Janah, 2018), antara lain :

a. Kualitas produk

Seseorang sangat puas apabila penilaian menunjukkan jika produk yang dipilih termasuk produk yang sangat bagus.

b. Kualitas pelayanan

Dalam produk layanan jasa, seseorang akan terlihat puas jika mendapatkan pelayanan terbaik dan sesuai yang mereka inginkan.

c. Faktor emosional

Seseorang percaya diri akan merasa jika orang lain merasa senang jika seseorang tersebut memakai produk yang berasal dari label khusus.

d. Harga

Barang dengan tingkat nilai yang sama akan dijual dengan harga lebih murah dan memberi pelanggan nilai yang lebih baik.

e. Biaya serta kemudahan untuk menghasilkan suatu produk

Seseorang yang tidak mengutamakan biaya tambahan maka bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut tidak berhak membuang waktu untuk agar mendapatkan suatu produk dan bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut cenderung puas.

2.4.3 Tolak Ukur Kepuasan

Ada beberapa cara yang digunakan sebagai patokan untuk mengukur suatu kepuasan, menurut Tjiptono (2007) :

a **Keluh kesah serta saran**

Suatu perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan harus memberikan kesempatan yang luas untuk konsumen untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan.

b *Ghost Shopping*

Ghost shopping merupakan suatu cara menyuruh seseorang untuk menyamar sebagai seorang nasabah yang tugasnya untuk mengetahui bagaimana pelayan melayani nasabah.

c *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan mencari tahu nasabah yang telah mengalihkan perhatian ke perusahaan lain dan berusaha tahu alasan mengapa mengambil keputusan untuk tidak lagi menggunakan layanan tersebut.

d **Survei kepuasan konsumen**

Dengan adanya survey maka perusahaan akan mendapatkan suatu tanggapan dari para konsumen dan memberikan pengaruh yang baik bahwa instansi tersebut memberikan perhatian kepada konsumen

2.5 Sistem Pembayaran

2.5.1 Pengertian Sistem Pembayaran

Undang-Undang Bank Indonesia No. 23/1999 menyatakan bahwa sistem pembayaran terdiri dari lembaga, peraturan, dan prosedur yang digunakan untuk mengirimkan upah dalam rangka menegakkan hak-hak kegiatan ekonomi.

Dengan kata lain, sistem pembayaran adalah sarana pengalihan hak, pengumpulan uang, dan pemenuhan kewajiban keuangan yang dihasilkan dari kegiatan ekonomi.

2.5.2 Perkembangannya Sistem Pembayaran

Setiap negara telah mengembangkan sistem pembayarannya secara berbeda, sesuai dengan sistem keuangan dan keadaan ekonominya sendiri. Pada awalnya, sistem PT. Pos Indonesia terutama digunakan untuk sistem pembayaran di Indonesia. Meskipun demikian, layanan sistem pembayaran mulai disediakan melalui sistem perbankan karena sistem perbankan di Indonesia menjadi semakin terkenal. Dalam sistem pembayaran, sistem perbankan bahkan memiliki peran dominan.

2.5.3 Jenis-jenis Sistem Pembayaran

- a. Sistem Pembayaran Tunai

Di Indonesia, bentuk pembayaran yang khas adalah uang tunai. Pembayaran tunai terutama dilakukan dengan mata uang, yang mencakup uang logam dan kertas. Karena munculnya inefisiensi dalam penggunaan mata uang, mata uang dan metode pembayaran berbasis uang tunai lainnya biasanya lebih jarang digunakan daripada uang tunai dalam masyarakat kontemporer.

b. Sistem Pembayaran Non Tunai

1) Instrumen Berbasis Warkat/Kertas

Instrumen berbasis instrumen ini biasanya telah digunakan dalam perbankan untuk jangka waktu yang sangat lama. Kelompok instrumen ini meliputi wesel, nota debit dan kredit, bilyet giro, cek, dan bilyet giro. Dua instrumen instrumen yang paling sering digunakan dalam transaksi non tunai adalah cek dan bilyet giro.

2) Instrumen dengan basis kartu dan elektronik

Orang-orang di Indonesia terbiasa menggunakan berbagai kartu pembayaran, termasuk kartu label pribadi dan kartu kredit.

2.6 Hasil Penelitian yang Relevan

Para peneliti memanfaatkan beberapa temuan sebelumnya yang relevan.

Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Hasil Penelitian yang Relevan

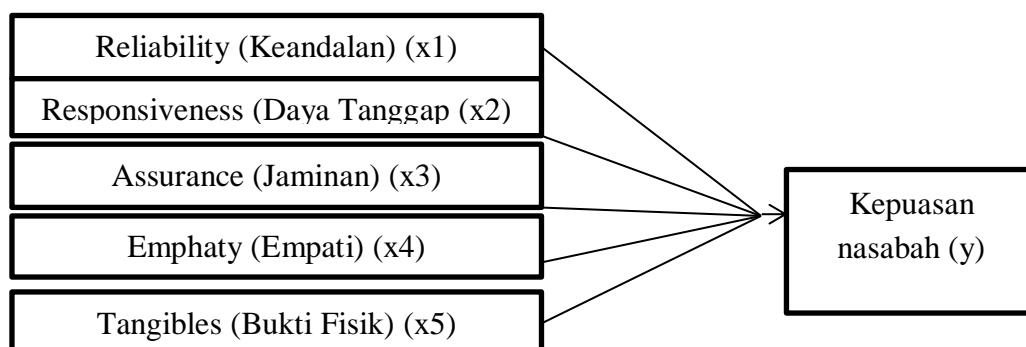
No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Rizal Fahmi (2019)	Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta	Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Alat ukur digunakan oleh peneliti dengan SPSS.	Empati, yang mencakup hubungan yang mudah dipertahankan, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi yang penuh perhatian, dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan, adalah di antara unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan.
2.	Wahab (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru	Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa jaminan variabel memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, memungkinkan bisnis untuk meningkatkan kinerja pada variabel. Namun, jika kinerja jaminan variabel menurun, pelanggan dapat mencari opsi lain.
3.	Nasfi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Peneliti menggunakan alat ukur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap

			instrument dengan SPSS.	kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin
4.	Tombakan (2015)	The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction Brand Image BNI Taplus Users Main Branch Office Manado	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh citra merek dan kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh persentase yang menunjukkan hubungan ini.</p> <p>Kualitas pelayanan, reputasi merek, dan kepuasan konsumen adalah faktor yang berdiri sendiri. Faktor-faktor lain yang tak disertakan dalam kerangka penelitian ini memiliki dampak terhadap faktor-faktor yang</p>

				masih tersisa.
5.	Octavia (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung	Penelitian ini diklasifikasikan di bawah Penelitian tentang hubungan kausal berdasarkan pengamatan efek dikenal sebagai penelitian kausal komparatif.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan.
6.	Apriyanti (2017)	Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Peneliti menggunakan alat ukur instrument dengan SPSS.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan di cabang BJB Serang dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan.
7.	Rohman (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian yang digunakan untuk mendapat data yang akurat adalah dokumentasi, wawancara dengan karyawan dan dengan menyebarkan angket	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>variable reliability, responsiveness, assurance, tangibles,</i> dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

8	Zulkarnain (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)	Penelitian ini menggunakan metodologi Penelitian tentang hubungan kausal berdasarkan pengamatan terhadap efek yang terjadi dikenal sebagai penelitian kausal komparatif.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang didapat oleh nasabah.
9.	Mohamed Abdunaser Janani & Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak (2017)	The Impact Of Costumer Service Quality On Costumer Satisfaction In Islamic Banking	Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Alat ukur digunakan oleh peneliti dengan SPSS.	Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas layanan harus ditingkatkan karena secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan diterima dan didukung secara statistik.
10.	Soniya Fransiska (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Curup)	Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Alat ukur digunakan oleh peneliti dengan SPSS.	Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa konsumen puas dengan layanan yang telah diberikan oleh staf bank BSM KCP Curup dan bahwa kepuasan klien dan kualitas layanan berkorelasi positif.

2.7 Kerangka Berfikir



Sumber : (Nasution, 2020)

2.8 Hipotesis

Hipotesis yaitu pernyataan jika dugaan terhadap sesuatu merupakan benar (Lolang, 2014). Teori dan penelitian terkait diperiksa, dan teori-teori berikut dikembangkan.:

1. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Penelitian yang dilakukan oleh (Veronica, 2017) menyatakan bahwa variable *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Khaliq, 2019) menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H1 : *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

2. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2021) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Farid Tiza & Susanti, 2019) menyebutkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H2 : *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

3. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Penelitian yang dilakukan oleh (Triyoko, 2022) menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh (Jatra & Utami, 2015) menyebutkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H3 : *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

4. Pengaruh *Emphaty* (Empati) terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Penelitian yang dilakukan oleh (Veronica, 2017) menyatakan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Prihandoyo, 2019) menyebutkan bahwa *emphaty* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H4: *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

5. Pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di BSI

Penelitian yang dilakukan oleh (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015) menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan

nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis & Andayani, 2018) menyebutkan bahwa *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *tangibles* berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H5: *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di BSI

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Penyusunan proposal dilakukan pada bulan Januari 2023, waktu penelitian terlampir di jadwal penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang pernah melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian pendekatannya menggunakan angka, pengumpulan data, penguraian terhadap data beserta bentuk hasilnya (Santosa, 2021). Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu untuk menguji bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta kepada mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh objek dimana hasil tersebut akan disamaratakan (Swarjana, 2022). Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden

Mas Said Surakarta yang pernah melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan subset dari populasi yang dipilih untuk penelitian menggunakan metode sampling (Swarjana, 2022). Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir di dalam penelitian sebesar (10%) atau 0,1

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil yaitu :

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

$$n = \frac{3813}{1+3813(0,1)^2}$$

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

$$n = \frac{3813}{39,13}$$

$$n = 97,44$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut, maka peneliti mendapatkan n sejumlah $97,44 = 100$, jadi peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 100 orang.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dan yang akan digunakan yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010). Pengambilan sampel dengan teknik ini harus menggunakan beberapa kriteria yaitu responden yang dipilih merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta minimal dua kali transaksi.

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1. Data Primer

Data primer artinya informasi yang diperoleh secara eksklusif tanpa melalui perantara atau bisa dikatakan data tersebut

diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data (Suprpto, 2017). Penyebaran kuisisioner dilakukan di UIN Raden Mas Said Surakarta dan mendapatkan data tersebut melalui responden tanpa melalui perantara.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu daftar yang berisikan suatu pertanyaan yang dapat dijawab langsung oleh responden melalui lembar yang sudah disediakan (Suprpto, 2017). Pada penelitian ini, kuisisioner berisikan pertanyaan yang berhubungan dengan objek yang telah diteliti dan jawabannya sudah tercantum pada hipotesis. Ada lima jawaban yang memiliki nilai pada setiap indikatornya, yang tercantum pada tabel berikut :

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari supaya memperoleh informasi tersebut lalu diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variable, yaitu variable bebas dan terikat.

Variabel bebas atau independen (x) merupakan variable yang mempengaruhi timbulnya variable terikat atau dependen (y). Variable bebas yang digunakan yaitu *reliability* (x1), *responsiveness* (x2), *assurance* (x3), *emphaty* (x4), *tangibles* (x5). Sedangkan variable terikat merupakan variable y yang dipengaruhi oleh variable x. Variable yang digunakan yaitu kepuasan (y).

3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan pemaparan dari penjelasan variabel yang tercantum di dalam penelitian (Irawan, Sunarto, Aprilia, 2015).

3.7.1 Variabel Dependen dan Independen

Variable dependen (bebas) dari penelitian ini yaitu kepuasan.

Tabel 3.7.1
Variabel Dependen

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan (y)	Kepuasan merupakan suatu perasaan setelah membandingkan usaha dengan hasil yang telah diperoleh dan jika hasil yang diperoleh tersebut sesuai dengan yang diinginkan (Riyani et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senang dengan sumber daya yang ditawarkan 2. Output karyawan dalam kaitannya dengan harapan klien 3. Puas setelah 	Diukur dengan menggunakan skala poin 1 sampai 5

		bertransaksi 4. Puas terhadap pelayanan 5. Tidak terdapat keluhan (Fitrotun Niswah. S.AP., 2015)	
<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah dijamin dengan cepat, tepat dan memuaskan (Eswika Nilasari, 2015)	1. Ketepatan waktu operasional 2. Ketepatan pegawai dalam melayani mahasiswa 3. Ketelitian dalam melayani mahasiswa (Akmalia, 2013)	Diukur dengan menggunakan skala poin 1 sampai 5
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Daya tanggap yaitu kemampuan dalam membantu pelanggan serta ketersediaan dalam melayani pelanggan dengan baik (Eswika Nilasari, 2015)	1. Ketanggapan pegawai dalam menghadapi masalah 2. Tidak membiarkan mahasiswa mengantre terlalu lama 3. Ketepatan pegawai dalam menyambut dan membantu mahasiswa (Mahakanap, 2013)	Diukur dengan menggunakan skala poin 1 sampai 5
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan yaitu, pengetahuan, tingkah laku yang sopan, serta	1. Keahlian berkomunikasi serta akuratnya informasi yang	Diukur dengan menggunakan

	keandalan petugas membantu melindungi pelanggan dari risiko yang berbahaya (Eswika Nilasari, 2015)	diberikan oleh pegawai 2. Keamanan pada saat bertransaksi 3. Sikap sopan serta profesional pada saat melayani mahasiswa (Akmalia, 2013)	skala poin 1 sampai 5
<i>Emphaty</i> (Empati)	Empati yaitu, rasa simpati dalam memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, mengerti kebutuhan pelanggan, dan pengetahuan untuk dapat dihubungi (Eswika Nilasari, 2015)	1. Ketersediaan dalam mendengarkan masalah yang dihadapi 2. Memahami kebutuhan mahasiswa 3. Sifat ramah pegawai kepada mahasiswa (Akmalia, 2013)	Diukur dengan menggunakan skala poin 1 sampai 5
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bukti fisik yaitu, sarana prasarana fisik dan komunikasi serta instrumen karyawan (Eswika Nilasari, 2015)	1. Ketersediaan lahan parkir 2. Ruang tunggu yang nyaman 3. Penampilan pegawai yang rapi dan sopan (Mahakanap, 2013)	Diukur dengan menggunakan skala poin 1 sampai 5

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan bermacam-macam teknik pengumpulan, lalu diolah serta disajikan untuk membantu peneliti sebagai sarana dalam menjawab permasalahan

yang telah diteliti (Suparyanto dan Rosad, 2020). Kuantitatif merupakan. Data kuantitatif merupakan suatu data yang berupa angka yang didapat melalui penyebaran kuisioner maupun observasi dan teknik pengolahan datanya dikerjakan dengan cara analisis statistik. Pengolahan data kuantitatif ini peneliti menggunakan SPSS, dan tekninya diantara lain :

3.8.1 Uji Instrumen

Uji instrumen digunakan supaya memperoleh suatu hal yang valid terhadap instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data (Yusuf, Muhammad & Daris, 2018).

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah metode yang dipergunakan untuk mengevaluasi seberapa tepat atau valid setiap pertanyaan atau indikator yang ada dalam kuesioner. Kuisisioner tersebut bisa dikatakan benar disaat pernyataan dapat menjelaskan segala sesuatu yang diukur melalui kuisisioner tersebut. Cara untuk menguji validitas yaitu dengan cara mengkorelasikan nilai setiap indikator pertanyaan yang total nilainya berasal dari setiap pertanyaan tersebut. Suatu pertanyaan dikatakan benar jika r -hitung lebih besar dibandingkan r -tabel (Purwanto, 2018).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji yang dipakai untuk menguji kebenaran dalam indikator kuisisioner, meskipun pengukurannya dikerjakan berkali-kali (Purwanto, 2018).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu syarat dalam melakukan analisis berganda. Model regresi dikatakan valid bila asumsi klasik dan regresi terpenuhi (Nengsih, 2019).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan yang fungsinya untuk menguji apakah regresi, variable pengganggu mempunyai distribusi yang normal. Model regresi, titik plot dianggap memenuhi asumsi normal jika mereka mengikuti garis pada linier (Dyah Nirmala, 2021) Uji Multikolinearitas

2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan yang fungsinya untuk menentukan apakah ada korelasi tinggi dalam regresi dan apakah nilai toleransi dapat digunakan untuk menentukan apakah multikolinearitas ada dalam regresi. Karena model yang bagus sebaiknya tidak mempunyai korelasi yang tinggi didalam variable independen (Dyah Nirmala, 2021)

3. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas memiliki fungsi untuk dapat mengetahui sama atau tidaknya varian serta residual dari satu persamaan dengan persamaan yang lain. Bisa disebut homokedastisitas jika suatu pengamatan terhadap pengamatan lain tersebut sama, tetapi jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang bagus apabila model tersebut adalah yang homokedastisitas (Echo Perdana K, 2016)

3.8.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu analisis yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Model ini juga berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen (Imam Ghozali, 2011). Rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Konstata

b = Koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan maupun penurunan variable *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = *Assurance*

X4 = *Emphaty*

X5 = *Tangibles*

e = *eror*

3.8.4 Uji Ketepatan Model

1. Uji F (Simultan)

Uji F memiliki berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen (Rochmat Aldy, 2016)

- a Diterima jika $f\text{-hitung} >$ dari $f\text{-tabel}$. Maka terdapat pengaruh signifikan antara variable independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.
- b Ditolak jika $f\text{-hitung} <$ dari $f\text{-tabel}$. Maka tidak ada pengaruh signifikan antara variable independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan dependen (Rochmat Aldy, 2016).

- a Jika R mendekati angka 1, maka hubungan variabel independen dengan dependen semakin erat atau baik.
- b Jika R menjahi angka 1, maka hubungan variabel independen dengan dependen tidak erat atau kurang baik.

3.8.5 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t berfungsi untuk menentukan sejauh mana setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Echo Perdana K, 2016)

- a Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka hipotesis ditolak. Sehingga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka hipotesis diterima. Sehingga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Bank Jateng Syariah merupakan suatu perbankan yang beroperasi pada sistem keuangan yang dibentuk oleh Provinsi Jawa Tengah yang terdapat di Jawa Tengah. Bank Jateng Syariah adalah perusahaan yang menyediakan barang dan jasa yang diminta masyarakat umum dengan tetap mematuhi hukum syariah..

Terdapat visi serta misi dari Bank Jateng Syariah yaitu :

1. Visi Bank Jateng Syariah

Memantapkan diri sebagai bank syariah terkemuka dan menjadi kebanggaan masyarakat

2. Misi Bank Jateng Syariah

- a. Berkontribusi secara signifikan terhadap penciptaan keuntungan
- b. Memberikan layanan dan produk bank syariah kelas satu kepada masyarakat untuk memuaskan mereka dan menambah nilai, sehingga memajukan sektor riil sebagai pilar pertumbuhan ekonomi.
- c. Buat pilar dengan pihak-pihak yang terhubung untuk meningkatkan sinergi pengembangan bisnis.
- d. Berikan setiap karyawan kesempatan untuk tumbuh dan terinspirasi dengan mengembangkan potensi mereka untuk kesejahteraan.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Deskripsi Data Responden

1. Deskripsi data responden berdasarkan angkatan

Responden dapat dilihat dari angkatan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang pernah melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Angkatan

Angkatan	Frequency	Percent
2019	25	25,0
2020	30	30,0
2021	25	25,0
2022	20	20,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan pada tabel diatas dinyatakan bahwa sebagian besar responden tertinggi yaitu angkatan 2019 sejumlah 25 responden atau 25,0%. Selanjutnya 2020 yaitu sebanyak 30 responden atau 30,0%. Sementara angkatan 2021 yaitu sebanyak 25 responden atau 25,0%. Sedangkan angkatan 2022 yaitu sebanyak 20 responden atau 20,0%.

2. Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin

Responden dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dimana ada laki-laki dan perempuan. Dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	15	15,0
Perempuan	85	85,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan pada keterangan tabel diatas bahwa dapat dinyatakan responden tertinggi yaitu perempuan sejumlah 85 responden atau 85,0% dibandingkan laki-laki yang hanya 15 responden atau 15,0%.

3. Deskripsi data responden berdasarkan program studi

Responden berdasarkan program studi dapat dilihat yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3
Program Studi

Program Studi	Frequency	Percent
Manajemen Bisnis Syariah	16	16,0
Akuntansi Syariah	19	19,0
Perbankan Syariah	65	65,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan pada keterangan tabel diatas bahwa dapat dinyatakan responden tertinggi yaitu prodi perbankan syariah sejumlah 65 responden atau 65,0%, program studi akuntansi syariah sebanyak 19 responden atau 19,0% dan program studi manajemen bisnis syariah sebanyak 16 responden atau 16,0%.

4.2.2 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu uji yang dipakai dalam mengukur keaslian dalam setiap indikator pada kuisisioner. Kuisisioner tersebut bisa dikatakan benar disaat pernyataan dapat menjelaskan segala sesuatu yang diukur melalui kuisisioner tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 jadi ntuk df (*degree of freedom*) = n (jumlah sampel) – 2, sehingga df dapat dihitung $100-2 = 98$, maka $df = 98$, alpha 0,1 dan r tabel 0,1654

a. Variabel *Reliability* (X1)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total *pearson collection* sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4

Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel *reliability* (X1)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Reliability (X1)	X1.1	0,577	0,1654	Valid
	X1.2	0,652	0,1654	Valid
	X1.3	0,761	0,1654	Valid
	X1.4	0,705	0,1654	Valid
	X1.5	0,754	0,1654	Valid
	X1.6	0,268	0, 1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *reliability* (X1) dinyatakan valid.

b. Variabel *Responsiveness* (X2)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total *pearson collection* sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.5

Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel responsiveness (X2)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Responsiveness (X2)	X2.1	0,728	0,1654	Valid
	X2.2	0,608	0,1654	Valid
	X2.3	0,669	0,1654	Valid
	X2.4	0,475	0,1654	Valid
	X2.5	0,716	0,1654	Valid
	X2.6	0,352	0, 1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *responsiveness* (X2) dinyatakan valid.

c. *Assurance* (X3)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total *pearson collection*

sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.6
Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel assurance (X3)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Assurance (X3)	X3.1	0,663	0,1654	Valid
	X3.2	0,622	0,1654	Valid
	X3.3	0,768	0,1654	Valid
	X3.4	0,680	0,1654	Valid
	X3.5	0,684	0,1654	Valid
	X3.6	0,340	0,1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *assurance* (X3) dinyatakan valid.

d. *Emphaty* (X4)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total pearson collection sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.7
Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel emphaty (X4)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Emphaty (X4)	X4.1	0,719	0,1654	Valid
	X4.2	0,648	0,1654	Valid
	X4.3	0,676	0,1654	Valid
	X4.4	0,466	0,1654	Valid
	X4.5	0,634	0,1654	Valid
	X4.6	0,334	0,1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *emphaty* (X4) dinyatakan valid.

e. *Tangibles* (X5)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total *pearson collection* sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.8

Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel tangiles (X5)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangibles (X5)	X5.1	0,658	0,1654	Valid
	X5.2	0,408	0,1654	Valid
	X5.3	0,651	0,1654	Valid
	X5.4	0,736	0,1654	Valid
	X5.5	0,753	0,1654	Valid
	X5.6	0,399	0,1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable *tangibles* (X5) dinyatakan valid.

f. Kepuasan (Y)

Untuk menentukan uji validitas maka harus membandingkan r hitung dengan r tabel. r hitung dapat bisa diketahui melalui kolom total *pearson collection*

sedangkan r tabel senilai 0,1654. Berikut merupakan perbandingan r hitung dengan r tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.9
Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel kepuasan (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan (Y)	Y.1	0,503	0,1654	Valid
	Y.2	0,682	0,1654	Valid
	Y.3	0,707	0,1654	Valid
	Y.4	0,589	0,1654	Valid
	Y.5	0,707	0,1654	Valid

Sumber : Data yang telah diolah, 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable kepuasan (Y) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji yang dipakai untuk menguji kebenaran dalam indikator kuisisioner, meskipun pengukurannya dikerjakan berkali-kali. Dasar pengambilan uji reliabilitas yaitu dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Kuisisioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach* > 0,6.

a. Reliability (X1)

Tabel 4.10
Hasil Uji Reabilitas Variabel Reliability

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Reliability (X1)	0,675	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai *cronbach's alpha* dalam variabel *reliability* yaitu senilai 0,675 dimana nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel *reliability* tersebut dikatakan reliabel.

b. *Responsiveness* (X2)

Tabel 4.11

Hasil Reabilitas Variabel *Responsiveness* (X2)

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Responsiveness</i> (x2)	0,632	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai *cronbach's alpha* dalam variabel *responsiveness* yaitu senilai 0,632 dimana nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel *responsiveness* tersebut dikatakan reliabel.

c. *Assurance* (x3)

Tabel 4.12

Hasil Reabilitas Variabel *Assurance* (X3)

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Assurance</i> (x3)	0,673	0,6	Reliabel

Sumber : Data yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai *cronbach's alpha* dalam variabel *assurance* yaitu senilai 0,673 dimana nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel *assurance* tersebut dikatakan reliabel.

d. *Emphaty* (X4)**Tabel 4.13****Hasil Uji Reabilitas Variabel *Emphaty* (X4)**

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Emphaty</i> (X4)	0,612	0,6	Reliabel

Sumber : Data yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai cronbach's alpha dalam variabel *emphaty* yaitu senilai 0,612 dimana nilai cronbach's alphalebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel *emphaty* tersebut dikatakan reliabel.

e. *Tangibles* (X5)**Tabel 4.14****Hasil Uji Reabilitas Variabel *Tangibles* (X5)**

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X5)	0,650	0,6	Reliabel

Sumber : Data yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai cronbach's alpha dalam variabel *tangibles* yaitu senilai 0,650 dimana nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel *tangibles* tersebut dikatakan reliabel.

e. Kepuasan (Y)

Tabel 4.15**Hasil Uji Variabel Reabilitas Kepuasan (Y)**

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kepuasan (Y)	0,634	0,6	Reliabel

Sumber : Data yang diolah 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai *cronbach's alpha* dalam variabel kepuasan yaitu senilai 0,634 dimana nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel kepuasan tersebut dikatakan reliabel.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan yang fungsinya untuk menguji apakah regresi, variable pengganggu mempunyai distribusi yang normal. Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika titik-titik plotting mengikuti garis pada linier. Apabila memenuhi normalitas nilai residual yang dihasilkan $> 0,05$.

Tabel 4.16

Normalitas

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan dari tabel diatas hasil uji kolmogorov smirnov menyatakan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari asymp.sig (2-tailed) yaitu senilai 0,200 yang dimana nilai asymp.sig.(2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini adalah normal.

3. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi, yang dapat ditentukan oleh nilai toleransi, dan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi yang tinggi dalam regresi

tersebut. Kriteria dalam uji ini yaitu apabila $VIF > 10$ dan $tolerance < 0,1$ maka dapat dikatakan mempunyai masalah kolinearitas.

Tabel 4.17
Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Reliability</i> (X1)	0,374	2,675	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X2)	0,147	6,819	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Assurance</i> (X3)	0,467	2,141	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Emphaty</i> (X4)	0,465	2,152	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Tangibles</i> (X5)	0,154	6,512	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah 2023

- a Nilai VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangibles* (X5) yaitu sebesar 2,675, 6,819, 2,141, 2,152 dan 6,512 dinyatakan terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih dari 10, maka dapat dikatakan bahwa nilai $VIF < 10$ sehingga tidak terjadi masalah pada multikolinearitas.
- b Nilai toleran pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X1) sebesar 0,374, variabel *responsiveness* (X2) sebesar 0,147, variabel *assurance* (X3) sebesar 0,467, sedangkan variabel *emphaty* (X4) sebesar 0,465 dan variabel *tangibles* (X5) sebesar 0,154. Variabel tersebut terjadi multikolinearitas apabila toleran lebih besar dari 0,1 dan dari kelima variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki fungsi untuk dapat mengetahui sama atau tidaknya varian serta residual dari satu persamaan dengan persamaan yang lain. Jika satu pengamatan sama dengan pengamatan lainnya, itu disebut sebagai homokedastisitas, tetapi jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Apabila nilai signifikansi variabel $< 0,05$ maka akan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.18

Heteroskedastisitas

Model	Sig	Keterangan
<i>(Constant)</i>	0,257	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Reliability</i>	0,869	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0,156	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Assurance</i>	0,609	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Emphaty</i>	0,359	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Tangibles</i>	0,471	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data yang diolah 2023

Pada tabel tersebut bisa dilihat bahwa nilai signifikansi semua variabel menunjukkan bahwa angkanya lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini yaitu tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Model ini juga berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.19
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B
<i>(Constant)</i>	0,619
<i>Reliability</i>	0,318
<i>Responsiveness</i>	-0,246
<i>Assurance</i>	0,205
<i>Emphaty</i>	0,249
<i>Tangibles</i>	0,278

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai *constant* (*a*) sebesar 0,619. Sedangkan nilai *reliability* 0,318. Nilai *responsiveness* -0,246. Nilai *assurance* sebesar 0,205. Nilai *emphaty* sebesar 0,249, dan nilai *tangibles* sebesar 0,278 sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3 + b_4.x_4 + b_5.x_5$$

$$= 0,619 + 0,318 - 0,246 + 0,205 + 0,249 + 0,278$$

Nilai *a* bernilai 0,619 yaitu konstanta atau keadaan variabel kepuasan yang dipengaruhi oleh variabel lain yaitu *reliability* (*x*₁), *responsiveness* (*x*₂), *assurance* (*x*₃), *emphaty* (*x*₄), dan variabel *tangibles* (*x*₅). Jika tidak ada variabel independen maka variabel kepuasan tidak mengalami perubahan.

1. Apabila variabel *reliability* (*x*₁), *responsiveness* (*x*₂), *assurance* (*x*₃), *emphaty* (*x*₄), dan variabel *tangibles* (*x*₅) dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan (*Y*) sebesar 0,619
2. Koefisien regresi variabel *reliability* (*X*₁) sebesar 0,318 yang berarti jika variabel *reliability* (*X*₁) meningkat sebesar 1 satuan, maka variabel *Y* akan meningkat sebesar 0,318

3. Koefisien regresi variabel *responsiveness* (X2) sebesar -0,246 yang berarti jika variabel *responsiveness* (X2) menurun sebesar 1satuan, maka variabel Y akan menurun sebesar -0,246.
4. Koefisien regresi variabel *assurance* (X3) sebesar 0,205 yang berarti jika variabel *assurance* (X3) meningkat sebesar 1satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,205
5. Koefisien regresi variabel *emphaty* (X4) sebesar 0,249 yang berarti jika variabel *emphaty* (X4) meningkat sebesar 1satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,249.
6. Koefisien regresi variabel *tangibles* (X5) sebesar 0,278 yang berarti jika variabel *tangibles* (X5) meningkat sebesar 1satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,278.

4.2.5 Uji Ketepatan Model

1. Uji F (Simultan)

Tujuan dari pengujian hipotesis simultan adalah untuk mengukur variabel independen dan dependen pada saat yang bersamaan.

Tabel 4.20

Uji F (Simultan)

Model	Sig
Regression	0,000
Residual	
Total	

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Pada tabel tersebut diketahui bahwa hasil uji f (simultan) nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat diartikan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat diketahui bahwa secara simultan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

2. Uji Koefisien Determinasi (R)

Sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Cara menentukan model terbaik menggunakan nilai *Adjusted R Square*. Maka semakin tinggi R semakin bagus nilai regresi yang digunakan. Sebaliknya jika nilai R rendah maka variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen semakin kecil.

Tabel

4.22

Koefisien Determinasi (R)

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,523

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2023

Berdasarkan tabel tersebut dari nilai *adjusted R square* 0,523 atau 52% yaitu dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* secara bersama-sama berpengaruh yaitu sebesar 52% terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT sedangkan lebihnya 48% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

4.2.6 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk menguji ada atau tidak pengaruh dari masing-masing variabel independen (*reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X3) dan *tangibles* (X5)) terhadap variabel dependen (kepuasan).

Keputusannya yaitu :

- a. Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka H0 ditolak, dikarenakan adanya hubungan yang signifikan antara variabel dependen dengan independen.
- b. Jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka H0 diterima, dikarenakan tidak adanya hubungan yang signifikan antara variabel dependen dengan independen.

Tabel 4.21

Uji t (Parsial)

Model	t	Sig
(Constant)	0,314	0,755
<i>Reliability</i>	2,963	0,004
<i>Responsiveness</i>	-1,483	0,141
<i>Assurance</i>	2,244	0,027
<i>Emphaty</i>	2,510	0,014
<i>Tangibles</i>	1,697	0,093

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Hasil dari analisis diatas yaitu sebagai berikut :

- a. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Nilai uji t pada variabel *reliability* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,004, sehingga nilai sig $0,004 < 0,05$ maka H1 diterima. Sedangkan nilai t hitung variabel *reliability* sebesar 2,531. Dikarenakan nilai t hitung $2,963 > t$ tabel sebesar 1.290 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

- b. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Nilai uji tpada variabel *responsiveness* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,141, sehingga nilai sig $0,141 > 0,05$ maka H1 ditolak. Sedangkan nilai t hitung variabel *responsiveness* sebesar -1,483. Dikarenakan nilai t hitung $-1,483 < t$ tabel sebesar 1.290 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

- c. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Nilai uji t pada variabel *assurance* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,027, sehingga nilai sig $0,027 < 0,05$ maka H1 diterima. Sedangkan nilai t hitung variabel *assurance* sebesar 0,635. Dikarenakan nilai t hitung $2,244 >$

t tabel sebesar 1.290 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

- d. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Nilai uji t pada variabel *emphaty* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,017, sehingga nilai sig $0,014 < 0,05$ maka H1 diterima. Sedangkan nilai t hitung variabel *emphaty* sebesar 2,424. Dikarenakan nilai t hitung $2,510 > t$ tabel sebesar 1.290 maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

- e. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Nilai uji tpada variabel *tangibles* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,093, sehingga nilai sig $0,093 > 0,05$ maka H1 ditolak. Sedangkan nilai t hitung variabel *tangibles* sebesar 0,956. Dikarenakan nilai t hitung $1,290 > t$ tabel sebesar 1.290 maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa dalam

melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data

Berikut merupakan hasil pembahasan *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), *Tangibles* (X5) Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.1 Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *reliability* (X1) adalah sebesar $0,004 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y).

Menurut Lupiyoadi (2013) mengungkapkan bahwa setiap pelayanan yang setiap pegawainya mempunyai kemampuan dan keahlian yang cukup baik sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan dan tanpa adanya keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dari Ajis Setiawan (2019) menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Maka jika setiap

pelayan mempunyai kemampuan pelayanan yang baik, maka pelanggan akan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* ini diyakini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran di Bank Jateng. Dimana dalam memberikan pelayanan memiliki kemampuan yang baik dan sehingga mahasiswa yang melakukan pembayaran di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta akan begitu puas. Sehingga *reliability* atau keandalan tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.2 Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *responsiveness* (X2) adalah sebesar $0,141 > 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y).

Menurut Lupiyoadi (2013) mengungkapkan okus utama setiap karyawan yang memberikan layanan adalah faktor yang memiliki dampak besar pada perilaku penerima layanan. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk memiliki kemampuan responsif dalam melayani pelanggan dengan mempertimbangkan

tingkat pemahaman, penyerapan, serta situasi yang tidak familiar terkait berbagai bentuk layanan yang mungkin tidak dikenalnya.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidak signifikan nasabah terhadap variabel *responsiveness* karena ruang tunggu yang belum cukup memadai maka mahasiswa harus menunggu antrean dengan berdiri terlalu lama, maka sebagian mahasiswa banyak yang membayar melalui internet banking saja karena tidak harus menunggu terlalu lama.

Berdasarkan hasil penelitian dari Dian Utari menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* ini diyakini belum meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran di Bank Jateng. Dikarenakan mahasiswa membayar UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta bukan karena *responsiveness* atau daya tanggap namun karena pegawai bisa melayani dengan teliti dan ada faktor lain yang menyebabkan mahasiswa tersebut untuk memilih membayar UKT di bank lain daripada melalui Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Sehingga *responsiveness* atau daya tanggap tersebut tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.3 Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *assurance* (X3) adalah sebesar $0,027 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1

diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel assurance (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y).

Menurut Lupiyoadi (2013) mengungkapkan bahwa setiap bentuk layanan memerlukan kejelasan dalam penyajiannya. Tingkat kejelasan dalam layanan tersebut sangat tergantung pada keyakinan yang diberikan oleh para petugas penyedia layanan. Hal ini berdampak pada perasaan kepuasan dan keyakinan bagi penerima layanan bahwa setiap aspek layanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kepuasan terhadap indikator yang terdapat di variabel *assurance* karena adanya jaminan yang sudah diterima oleh nasabah salah satunya yaitu sepenuhnya bisa berkomunikasi dengan baik dan bersikap secara professional.

Berdasarkan hasil penelitian dari Lidya Martha secara parsial *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator *assurance* ini diyakini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran di Bank Jateng.. Dan faktor assurance yang paling mempengaruhi minat mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta yaitu mahasiswa merasa sangat aman jika melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta. Sehingga *assurance* atau jaminan tersebut berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.4 Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *emphaty* (X4) adalah sebesar $0,014 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y).

Menurut Lupiyoadi (2013) mengungkapkan Setiap aspek pelayanan membutuhkan pemahaman akan pentingnya hubungan dengan elemen terkait dalam pelayanan tersebut. Kelancaran pelayanan tercapai ketika semua individu yang terlibat dalam pelayanan memiliki kemampuan empati dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dari Dwi Aliyyah menjelaskan bahwa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator *emphaty* ini diyakini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran di Bank Jateng. Dimana dalam memberikan pelayanan memiliki empati yang baik dan sehingga mahasiswa yang melakukan pembayaran di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta akan begitu puas. Sehingga *emphaty* atau empati tersebut akan mempengaruhi kepuasan

mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.5 Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT di Bank Jateng KC UIN Raden Mas Said Surakarta

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *tangibles* (X5) adalah sebesar $0,093 > 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y).

Menurut Zulganef (2002) menjelaskan bahwa bukti fisik (*tangibles*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang membedakan sering atau tidaknya pengguna tersebut menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan dalam indikator *tangibles* ini yang utama yaitu karena ruang tunggu yang terlalu sempit maka nasabah merasa kurang nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian dari Christine Agustina menyatakan bahwa secara parsial *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator *tangibles* ini diyakini belum meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran di Bank Jateng. Dikarenakan mahasiswa membayar UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta bukan karena *tangibles* atau bukti fisik yang diberikan, namun ada faktor lain yang menyebabkan mahasiswa tersebut untuk memilih membayar UKT di bank lain daripada melalui Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said

Surakarta. Sehingga *tangibles* atau bukti fisik tersebut tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

4.3.6 Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Melakukan Pembayaran UKT

Hasil analisis data menyatakan bahwa nilai signifikan pada variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangibles* (X5) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa H1 ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangibles* (X5) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dari Ajis Setiawan (2019) menjelaskan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi mahasiswa dalam membayar UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Dari kelima variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam membayar UKT. Namun secara parsial variabel *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah. Tetapi secara bersama-sama variabel

reliability, responsiveness, assurance, empathy dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak atau akibat yang dihasilkan oleh suatu fenomena atau faktor tertentu suatu pengaruh dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di UIN Raden Mas Said Surakarta.

Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisis tersebut, Maka hasil akhir dari penelitian ini adalah seperti berikut ini :

1. *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.
4. *Emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

5. *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa batasan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut mungkin memengaruhi hasil keseluruhan dari penelitian ini, di antara lain yaitu :

1. Variabel yang digunakan peneliti hanyalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*, oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan masih ada faktor lain yang bisa berdampak pada seberapa puas mahasiswa dengan Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta setelah melakukan pembayaran UKT.
2. Karena keterbatasan waktu dan upaya peneliti, hanya 100 partisipan yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

5.3 Saran

Beberapa dari temuan ini, dan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti dapat melakukan studi tambahan dan memperluas faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran UKT mahasiswa di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Diharapkan untuk Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSAKA

- Akmalia, I. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Manajemen Bisnis*, 2(1), 69–80. <https://doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1485>
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–166. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dyah Nirmala. (2021). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan spss. In *Semarang University Press* (Issue April 2012).
- Echo Perdana K. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. 49.
- Eswika Nilasari. (2015). *Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015 1 / 13(01)*, 1–12.
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Firzatullah, R. M. (2021). Menggunakan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Uang Kuliah Tunggal Universitas XYZ Menggunakan Algoritma Backpropagation. *Petir*, 14(2), 170–180.

<https://doi.org/10.33322/petir.v14i2.996>

- Fitrotun Niswah. S.AP., M. A. (2015). *Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya*. 5, 7. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Gultom. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Sunarto, Aprilia, J. (2015). Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Restoran Ikan Bakar Cianjur Surabaya Daniel. *Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra*, 475–488.
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(7), 1984–2000.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Lolang, En. (2014).) yaitu hipotesis yang akan diuji. Biasanya, hipotesis ini merupakan pernyataan yang menunjukkan bahwa suatu parameter populasi memiliki nilai tertentu. *Jurnal Kip*, 3(3), 685–696.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

- Mahakanap, A. S. (2013). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD KALTIM Cabang Utama Samarinda. *Ejurnal Untag Samarinda, Vol 2, No(9)*, 1689–1699.
- Marimin, A. (2014). Baitul Maal Sebagai Lembaga Keuangan Islam Dalam Memperlancar Aktivitas Perekonomian. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 14(02)*, 39–42. <https://doi.org/10.29040/jap.v14i02.139>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies, 4(1)*, 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- NASUTION, M. F. (2020). *Analisis pelayanan btn syariah terhadap kepuasan mahasiswa bidikmisi uinsu*. 1–2.
- Nengsih, T. A. (2019). *Determining The Number Of Components In PLS Regression On Incomplete Data Set*.
- Octavia, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT . Bank Index Lampung*. 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi, 10(1)*, 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas (Penelitian Ekonomi Syariah)* (Cetakan Pe). StaiaPress.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education, 15(1)*, 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Reza Nurul Ihsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial*

Humaniora, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>

Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Rizal Fahmi, A. S. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Islamic Economics Journal*, 5(2), 251. <https://doi.org/10.21111/iej.v5i2.4003>

Rochmat Aldy. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. WADE GROUP.

Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Iqtishodia*, 2(1), 27–37. <http://ejournal.alqolam.ac.id/index.php/iqtishodia/article/view/69>

Santosa. (2021). Peningkatan Kemampuan Pemahaman Knsep Membaca dan Keterampilan Membaca Siswa Dalam Pokok Bahasan Procedural Text Pada Implementasi Discovery Learning Berbantuan MMI-Tutorial (Penelitian. *Jtep-Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(1), 1099–1109.

Soniya Fransiska. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Curup)*.

Sugiyono. (2010). *Stastistika Untuk Penelitian* (Alfabeta (ed.); 16th ed.). alfabeta.

Suparyanto dan Rosad. (2020). Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif dalam Penelitian Kependidikan. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.

Suprpto, H. (2017). *metodologi penelitian untuk karya ilmiah* (2017th ed.). goysen publishing.

Swarjana, K. (2022). *Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian* (E. Risanto (ed.); 2022nd ed.). CB. Andi Offset.

- Syahrizal, A. (2018). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam Ahmad Syahrizal Dosen Jurusan Ekonomi Syariah (ESy) STAI An-Nadwah Kuala Tungkal. *Jurnal Aktualita*, 9(1), 101–116.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. andi.
- Tombakan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan. *Citra... 552 Jurnal EMBA*, 3(3), 552–561.
- Trisela, I. P., & Pristiana, U. (2021). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 - 2018. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 83–106. <https://doi.org/10.30996/jem17.v5i2.4610>
- Triyoko, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>
- Veronica, D. (2017a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.
- Veronica, D. (2017b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 02(01), 51–65.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Wiranti, S. (2012). *Membangun Kerjasama Tim*. 4(3), 1–94.

- Yanni, R. P. (2018). Persepsi Mahasiswa PPKn Tentang Pelaksanaan dan Kebijakan Uang Kuliah Tunggal di Universitas Negeri Padang. *Journal of Civic Education*, 1(1), 27–34. <https://doi.org/10.24036/jce.v1i1.6>
- Yusuf, Muhammad & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian* (I. Marsuki (ed.); cetakan pe). IPB Press.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.

Lanjutan Lampiran Jadwal Penelitian

No	Bulan Kegiatan	Jun 2022				jul 2022				agst 2022				sep 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Konsultasi																
3	Pendaftaran Seminar Proposal																
4	Ujian Seminar Proposal																
5	Revisi Proposal																
6	Pengumpulan Data																
7	Analisis Data	X															
8	Penulisan Akhir Naskah Skripsi				X												
9	Pendaftaran Munaqosah										X						
10	Munaqosah													X			

Lampiran 2 Kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG MELAKUKAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL DI BANK JATENG SYARIAH KC UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

(Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)

Identitas Responden

1. Nama :
2. Angkatan :
3. Jenis Kelamin :
4. Jurusan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda centang pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pengalaman anda sebenarnya dengan opsi jawaban sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. *Reliability* (keandalan) (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kantor Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta buka sesuai jam operasional					
2	Waktu istirahat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan					
3	Pegawai melayani dengan tepat					

4	Pegawai melayani dengan teliti					
5	Pegawai tidak melakukan kesalahan pada saat transaksi					
6	Pegawai memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan					

2. *Responsiveness* (Daya tanggap) (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai sigap membantu dalam menangani masalah					
2	Pegawai menanggapi keluhan dengan cepat					
3	Pegawai tidak membiarkan mahasiswa berdiri terlalu lama karena menunggu antrian					
4	Pegawai selalu menyambut dengan baik					
5	Pegawai selalu membantu jika terjadi kesulitan					
6	Pegawai merespon setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan					

3. *Assurance* (Jaminan) (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai berkomunikasi dengan baik					
2	Pegawai memberikan informasi yang akurat					
3	Mahasiswa merasa aman saat melakukan transaksi di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta					
4	Pegawai selalu bersikap secara profesional					
5	Pegawai bersikap sopan					
6	Pegawai mampu meyakinkan mahasiswa untuk melakukan penyimpanan					

4. *Emphaty* (Empati) (X4)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan mahasiswa					
2	Pegawai memahami keluhan mahasiswa					
3	Pegawai selalu menawarkan bantuan kepada mahasiswa					

4	Pegawai selalu membantu dalam mengisi slip pembayaran UKT					
5	Pegawai selalu bersikap ramah					
6	Pegawai mendahulukan kepentingan mahasiswa					

5. *Tangibles* (Bukti Fisik) (X5)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Lahan parkir kendaraan di kantor Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta luas					
2	Ruang tunggu di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta luas					
3	Ruang tunggu di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta sejuk serta nyaman					
4	Pegawai berpakaian rapi					
5	Pegawai berpakaian sesuai syariat islam					
6	Bank Jateng Syariah mempunyai peralatan yang canggih dan modern					

6. *Kepuasan* (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Puas akan fasilitas yang telah tersedia					
2	Merasa puas setelah melakukan transaksi					
3	Puas terhadap pelayanan yang diberikan					
4	Tidak terdapat keluhan setelah melakukan transaksi					
5	Kinerja pegawai sesuai dengan yang diinginkan					

Lampiran 3 : Data Penelitian

No	Angkatan	Jenis Kelamin	Jurusan
1	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
2	2019	Laki laki	Perbankan Syariah
3	2019	Perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
4	2019	perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
5	2019	Perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
6	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
7	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
8	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
9	2019	Perempuan	Perbankan syariah
10	2019	Perempuan	Perbankan syariah
11	2019	Laki-laki	Perbankan syariah
12	2019	Perempuan	Perbankan syariah
13	2019	laki-laki	Perbankan syariah
14	2019	Perempuan	Perbankan syariah
15	2019	laki-laki	Perbankan syariah
16	2019	Perempuan	Perbankan syariah
17	2019	Perempuan	Perbankan syariah
18	2019	Perempuan	Perbankan syariah
19	2019	perempuan	Perbankan syariah
20	2019	Perempuan	Perbankan syariah
21	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
22	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
23	2019	Perempuan	Perbankan Syariah
24	2019	Perempuan	Perbankan syariah
25	2019	perempuan	Perbankan syariah
26	2020	Perempuan	Perbankan syariah
27	2020	Perempuan	Akuntansi Syariah
28	2020	Laki-laki	Perbankan Syariah
29	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
30	2020	Perempuan	Perbankan syariah
31	2020	Perempuan	Perbankan syariah
32	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
33	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
34	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
35	2020	Perempuan	Perbankan syariah
36	2020	Perempuan	Perbankan syariah
37	2020	Perempuan	Perbankan syariah
38	2020	Perempuan	Perbankan syariah
39	2020	Perempuan	Perbankan syariah

40	2020	Laki-laki	Perbankan syariah
41	2020	perempuan	perbankan syariah
42	2020	Perempuan	perbankan syariah
43	2020	Perempuan	Perbankan syariah
44	2020	Perempuab	Perbankan syariah
45	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
46	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
47	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
48	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
49	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
50	2020	Perempuan	Perbankan Syariah
51	2022	Laki-Laki	Manajemen Bisnis Syariah
52	2022	perempuan	Perbankan Syariah
53	2022	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
54	2022	Perempuan	Akuntansi Syariah
55	2022	Perempuan	Perbankan Syariah
56	2021	Perempuan	Perbankan syariah
57	2021	Perempuan	Perbankan syariah
58	2021	Perempuan	Perbankan syariah
59	2021	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
60	2021	Perempuan	Akuntansi syariah
61	2021	Perempuan	Akuntansi syariah
62	2021	Perempuan	Akuntansi syariah
63	2021	Perempuan	Perbankan syariah
64	2021	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
65	2021	Perempuan	Perbankan syariah
66	2020	Perempuan	Akuntansi syariah
67	2020	Perempuan	Akuntansi syariah
68	2020	Perempuan	Perbankan syariah
69	2020	Perempuan	Akuntansi syariah
70	2020	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
71	2022	Perempuan	Perbankan syariah
72	2022	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
73	2022	Perempuan	Perbankan syariah
74	2022	Perempuan	Perbankan syariah
75	2022	Perempuan	Perbankan syariah
76	2022	Perempuan	Manajemen bisnis syariah
77	2022	Perempuan	Perbankan syariah
78	2022	Perempuan	Perbankan syariah
79	2022	Perempuan	Perbankan syariah
80	2022	Perempuan	Akuntansi syariah
81	2022	Perempuan	Akuntansi syariah
82	2022	Perempuan	Akuntansi syariah
83	2022	Perempuan	Akuntansi syariah

84	2022	Perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
85	2022	Perempuan	Akuntansi Syariah
86	2021	Perempuan	Akuntansi Syariah
87	2021	Perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
88	2021	Laki laki	Perbankan Syariah
89	2021	Perempuan	Akuntansi syariah
90	2021	Laki-laki	Manajemen Bisnis Syariah
91	2021	Perempuan	Perbankan Syariah
92	2021	Laki-laki	Akuntansi Syariah
93	2021	Laki-laki	Perbankan Syariah
94	2021	Perempuan	Akuntansi Syariah
95	2021	Perempuan	Manajemen Bisnis Syariah
96	2021	Laki-laki	Manajemen Bisnis Syariah
97	2021	Laki-laki	Akuntansi Syariah
98	2021	Laki-laki	Manajemen Bisnis Syariah
99	2021	Laki-laki	Perbankan Syariah
100	2021	Perempuan	Akuntansi Syariah

Lampiran 4 : Tabulasi Data Penelitian

1. Variabel Reliability (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	5	5	5	4	29
3	4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	5	5	5	4	27
6	4	4	4	4	3	4	23
7	4	5	4	5	4	4	26
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	4	4	4	4	26
10	5	5	5	5	5	4	29
11	4	4	4	4	3	4	23
12	4	4	4	4	3	4	23
13	4	4	4	4	3	4	23
14	5	5	4	4	4	4	26
15	3	4	4	4	4	5	24
16	4	4	4	4	4	5	25
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	5	5	4	5	27

21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	4	4	4	5	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	3	5	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	3	4	5	5	4	25
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	4	4	4	4	26
31	4	4	4	4	3	5	24
32	4	4	4	4	4	5	25
33	5	5	5	5	5	4	29
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	4	4	3	4	24
36	4	4	4	4	4	5	25
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	5	25
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	4	4	4	4	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	4	5	4	26
43	4	5	4	5	4	5	27
44	5	4	4	4	3	4	24
45	4	5	5	4	5	5	28
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	4	4	5	25
48	4	4	3	4	3	4	22
49	4	4	4	4	3	5	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	5	25
52	5	4	4	5	4	5	27
53	4	4	4	4	3	4	23
54	4	4	4	4	3	5	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	3	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	5	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	5	4	5	26
64	4	4	4	4	4	4	24

65	4	4	4	4	4	5	25
66	4	4	5	5	4	4	26
67	4	4	5	5	5	5	28
68	5	5	5	5	4	4	28
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	5	5	5	4	5	28
71	4	5	5	5	5	5	29
72	4	5	4	4	4	5	26
73	4	5	4	4	4	5	26
74	4	4	5	5	4	5	27
75	4	4	4	4	4	5	25
76	4	4	4	4	4	5	25
77	4	4	4	4	4	5	25
78	4	4	4	4	5	4	25
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	5	5	5	4	29
81	5	5	5	5	5	4	29
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	4	4	5	5	4	27
84	4	5	5	4	5	3	26
85	5	4	5	4	5	5	28
86	5	5	5	5	5	4	29
87	4	5	4	5	4	4	26
88	5	4	5	4	5	4	27
89	4	5	4	5	4	4	26
90	4	5	4	5	4	4	26
91	4	5	4	5	4	4	26
92	4	5	4	5	4	4	26
93	5	4	5	4	5	4	27
94	4	5	4	5	4	4	26
95	5	4	5	4	5	4	27
96	4	5	4	5	4	4	26
97	4	5	4	5	4	5	27
98	4	5	4	4	5	5	27
99	4	5	4	5	4	5	27
100	4	5	4	5	4	5	27

2. Variabel Responsiveness (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
1	4	4	3	5	4	4	24
2	5	5	5	5	5	4	29
3	3	4	4	4	4	4	23

4	4	4	3	4	4	4	23
5	5	4	4	5	5	4	27
6	4	3	3	4	3	4	21
7	5	5	4	5	4	4	27
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	4	4	5	4	5	27
10	5	5	5	4	5	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	5	4	5	4	27
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	3	4	5	5	25
17	4	3	4	4	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	3	4	4	4	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	5	4	4	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	3	4	4	4	23
25	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	3	5	5	4	25
27	4	4	4	4	4	5	25
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	5	25
30	4	4	3	5	5	4	25
31	4	4	3	3	4	5	23
32	4	4	4	5	5	4	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	3	5	4	5	25
36	4	5	4	5	4	4	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	4	4	5	4	4	26
41	5	4	4	4	4	4	25
42	5	5	4	5	5	5	29
43	5	4	5	5	5	4	28
44	4	4	3	5	4	5	25
45	5	5	4	5	5	4	28
46	5	4	4	5	5	5	28
47	4	3	3	4	4	4	22

48	3	4	3	4	4	5	23
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	3	4	3	5	23
51	4	4	3	4	4	4	23
52	4	4	4	5	4	4	25
53	4	4	3	4	4	4	23
54	5	4	3	5	4	4	25
55	4	4	3	5	4	4	24
56	4	3	3	5	4	4	23
57	4	4	3	5	4	4	24
58	4	4	3	5	4	4	24
59	5	5	4	5	4	4	27
60	5	4	3	5	5	5	27
61	4	4	3	4	4	4	23
62	4	4	3	5	5	4	25
63	4	5	3	5	4	4	25
64	5	4	3	5	4	5	26
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	5	5	5	27
67	4	5	4	5	4	4	26
68	5	5	4	5	5	5	29
69	5	4	4	5	5	4	27
70	5	4	4	5	4	4	26
71	5	5	4	5	4	4	27
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	5	5	4	4	5	4	27
75	5	5	4	4	4	4	26
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	5	25
79	4	4	4	4	4	5	25
80	4	5	4	5	5	5	28
81	5	5	5	5	5	5	30
82	4	4	4	4	4	5	25
83	4	4	5	5	4	5	27
84	4	5	4	5	4	5	27
85	4	4	5	5	5	5	28
86	4	4	4	5	5	5	27
87	5	4	5	4	5	4	27
88	4	5	4	5	4	5	27
89	5	4	5	4	5	4	27
90	5	4	5	4	5	5	28
91	5	4	5	4	5	4	27

92	5	4	5	4	5	4	27
93	4	5	4	5	4	4	26
94	5	4	5	4	5	4	27
95	4	5	4	5	4	4	26
96	5	4	5	4	5	4	27
97	5	4	5	4	5	4	27
98	5	4	5	4	5	4	27
99	5	4	5	5	4	4	27
100	5	4	5	4	5	5	28

3. Variabel Assurance (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
1	4	5	4	4	4	3	24
2	5	5	5	5	4	5	29
3	4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	5	4	5	4	25
5	5	5	5	4	5	3	27
6	3	3	3	3	4	5	21
7	5	4	4	4	5	5	27
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	5	5	5	27
10	5	5	5	5	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	5	4	5	4	5	27
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	4	4	4	5	3	25
17	4	4	4	4	4	3	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	3	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	5	5	5	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	3	4	4	4	4	23
25	4	4	4	4	4	5	25
26	5	4	4	4	4	4	25
27	4	4	4	4	4	5	25
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	5	25
30	5	4	4	4	4	4	25

31	4	4	4	4	4	5	25
32	5	4	4	4	4	5	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	4	4	3	4	5	23
36	4	4	5	4	5	4	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	5	4	25
39	4	5	4	4	4	5	26
40	4	4	4	4	4	5	25
41	4	4	4	4	4	5	25
42	4	5	4	4	5	5	27
43	5	5	4	4	4	4	26
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	4	29
46	5	4	5	5	4	5	28
47	4	4	5	4	4	4	25
48	4	4	4	4	4	5	25
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	5	25
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	5	5	5	4	5	28
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	5	25
55	4	5	5	5	5	4	28
56	3	4	4	5	5	5	26
57	4	4	4	5	4	4	25
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	5	4	5	5	28
60	5	5	4	5	4	4	27
61	4	4	4	4	4	5	25
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	5	4	4	5	26
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	5	5	5	5	5	29
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	5	5	4	5	4	28
68	4	4	5	5	4	5	27
69	5	4	5	4	5	5	28
70	5	5	5	5	5	4	29
71	5	4	5	5	5	5	29
72	4	4	4	4	4	5	25
73	4	4	4	4	4	5	25
74	5	4	5	4	5	4	27

75	5	5	5	5	5	4	29
76	4	4	4	4	4	5	25
77	4	4	4	4	4	5	25
78	4	5	4	4	4	4	25
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	5	5	5	4	29
81	5	5	5	5	5	4	29
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	5	4	4	4	25
84	4	5	4	5	4	4	26
85	5	4	4	5	4	4	26
86	4	5	4	5	4	4	26
87	4	5	4	5	4	4	26
88	5	4	5	4	5	4	27
89	5	4	5	4	5	4	27
90	4	5	4	5	4	4	26
91	4	5	4	5	4	4	26
92	4	5	4	5	4	4	26
93	5	4	5	4	4	4	26
94	4	5	4	5	4	4	26
95	5	5	4	5	4	4	27
96	5	4	4	5	4	4	26
97	4	5	4	5	5	4	27
98	5	4	5	4	5	5	28
99	5	4	5	4	5	5	28
100	4	5	5	4	5	5	28

4. Variabel Emphaty (X4)

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	Total
1	4	4	4	4	4	5	25
2	5	4	4	5	5	4	27
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	4	25
6	4	3	3	4	4	4	22
7	4	5	3	4	5	4	25
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	4	5	5	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24

14	5	4	5	4	5	4	27
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	3	4	3	4	4	22
17	4	4	4	3	5	4	24
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	3	4	4	4	25
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	4	4	4	5	25
23	4	4	4	4	4	5	25
24	4	4	5	5	3	5	26
25	4	4	4	4	4	5	25
26	5	5	5	4	5	4	28
27	3	3	4	4	4	4	22
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	5	4	5	4	28
31	4	4	3	4	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	5	5	5	5	5	4	29
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	3	4	4	3	5	22
36	5	5	3	5	4	4	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	5	4	25
42	4	4	4	4	4	5	25
43	4	5	5	4	5	4	27
44	4	4	5	4	4	4	25
45	5	5	5	5	5	4	29
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	4	4	4	24
48	3	4	4	5	4	5	25
49	4	4	4	3	4	4	23
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	5	5	4	26
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	5	5	5	4	29
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	5	25

58	4	4	4	4	5	4	25
59	4	4	4	4	4	5	25
60	4	4	4	4	5	5	26
61	4	4	4	3	4	5	24
62	4	4	4	3	5	5	25
63	4	4	4	4	5	5	26
64	4	4	4	4	5	4	25
65	4	4	4	4	5	4	25
66	4	4	4	4	5	4	25
67	4	4	4	5	4	5	26
68	4	4	4	4	5	5	26
69	4	4	4	4	5	5	26
70	5	5	4	3	5	4	26
71	4	4	4	4	5	4	25
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	5	5	3	4	4	25
75	5	5	4	4	5	4	27
76	5	5	4	4	4	4	26
77	5	4	4	4	4	4	25
78	5	4	4	4	4	4	25
79	5	4	4	4	4	4	25
80	5	5	5	4	5	5	29
81	5	5	5	3	5	4	27
82	5	4	5	4	4	4	26
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	4	5	5	5	5	29
85	4	5	4	4	5	5	27
86	5	4	5	4	5	5	28
87	5	4	5	4	5	5	28
88	4	5	4	5	4	5	27
89	5	4	5	4	4	5	27
90	5	4	5	4	5	4	27
91	5	4	5	4	5	5	28
92	5	4	5	4	5	4	27
93	4	5	5	4	4	5	27
94	5	4	5	4	5	4	27
95	5	4	5	4	5	5	28
96	5	4	5	4	5	4	27
97	4	5	4	4	5	5	27
98	4	5	4	5	4	4	26
99	5	4	5	4	4	5	27
100	4	5	4	5	4	5	27

5. Variabel Tangibles (X5)

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	Total
1	4	3	4	5	4	5	25
2	5	5	5	4	4	4	27
3	4	3	4	4	4	4	23
4	4	3	5	5	4	5	26
5	5	3	5	4	4	4	25
6	4	3	3	4	3	4	21
7	5	4	4	4	4	4	25
8	4	3	4	5	4	4	24
9	4	4	4	5	3	4	24
10	5	4	5	5	5	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	5	5	4	27
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	3	4	23
17	4	3	3	4	4	5	23
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	3	3	4	5	4	23
21	4	4	4	4	4	5	25
22	5	4	4	5	5	5	28
23	4	4	4	4	4	5	25
24	4	3	4	4	4	5	24
25	4	3	4	5	4	5	25
26	5	3	4	4	5	4	25
27	5	3	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	3	4	5	5	4	25
31	4	3	4	4	4	4	23
32	5	4	4	4	5	4	26
33	5	5	5	5	5	4	29
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	5	25
36	5	3	4	5	5	4	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24

40	5	4	4	5	4	4	26
41	4	3	5	5	4	4	25
42	5	4	5	5	5	5	29
43	5	4	5	5	5	4	28
44	4	3	4	5	4	4	24
45	5	4	5	5	5	4	28
46	4	4	5	5	5	5	28
47	4	3	3	4	4	4	22
48	4	3	3	4	4	5	23
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	3	4	3	4	4	22
51	4	3	4	4	4	4	23
52	4	3	4	5	5	4	25
53	4	3	4	4	4	4	23
54	5	4	4	4	4	4	25
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	3	4	4	4	4	23
57	4	4	4	4	4	5	25
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	4	5	5	5	28
60	4	4	4	5	5	5	27
61	4	3	4	4	4	5	24
62	4	4	3	5	5	5	26
63	4	4	4	5	4	5	26
64	4	4	4	5	4	4	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	4	4	5	4	4	26
67	4	4	5	5	4	5	27
68	5	4	5	5	5	5	29
69	5	4	4	5	5	5	28
70	5	4	4	5	4	4	26
71	5	4	4	5	5	4	27
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	5	4	4	5	5	4	27
75	4	4	4	5	5	4	26
76	4	3	4	5	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	3	4	4	5	4	24
80	5	3	5	5	5	5	28
81	5	5	5	5	5	4	29
82	4	3	4	4	5	4	24
83	4	4	4	5	5	5	27

84	4	4	4	5	5	5	27
85	5	4	4	5	5	5	28
86	4	4	5	5	5	5	28
87	5	3	5	5	5	5	28
88	4	4	4	5	5	5	27
89	5	4	4	5	5	5	28
90	5	3	5	5	5	4	27
91	5	4	4	5	5	5	28
92	5	3	5	5	5	4	27
93	4	3	5	5	5	5	27
94	5	4	4	5	5	4	27
95	4	4	5	5	5	5	28
96	5	3	5	5	5	4	27
97	5	4	5	4	5	4	27
98	5	3	5	5	4	4	26
99	5	3	5	5	5	4	27
100	5	4	5	4	5	4	27

6. Variabel Kepuasan (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	5	5	3	22
3	4	4	4	4	3	19
4	5	4	5	4	4	22
5	4	5	5	5	4	23
6	4	4	4	4	4	20
7	5	4	3	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	3	4	4	21
11	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	20
14	5	4	5	4	3	21
15	4	4	4	4	4	20
16	4	3	4	4	4	19
17	4	4	4	4	3	19
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	4	4	3	19
22	3	4	5	5	5	22

23	4	4	4	4	3	19
24	3	4	4	5	4	20
25	4	3	3	4	4	18
26	3	5	5	4	5	22
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	3	5	3	5	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	4	3	16
36	3	4	4	4	4	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	5	4	5	5	4	23
42	4	4	4	5	4	21
43	5	5	4	4	5	23
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	5	5	5	24
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	5	4	4	22
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	4	4	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	4	4	21
55	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	4	4	4	21
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	5	4	5	4	22
62	4	4	4	5	5	22
63	4	5	4	5	5	23
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	5	5	5	23
66	4	5	5	5	5	24

67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	4	5	5	24
69	4	5	4	5	5	23
70	4	5	4	5	5	23
71	5	5	4	4	5	23
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	3	5	5	5	5	23
75	4	4	4	4	5	21
76	4	4	4	4	5	21
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	5	4	21
79	4	4	5	5	4	22
80	5	5	5	4	4	23
81	4	5	5	5	5	24
82	3	5	4	4	4	20
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	4	4	4	22
85	5	5	5	5	4	24
86	5	4	5	4	5	23
87	5	4	5	4	5	23
88	4	5	4	5	4	22
89	4	5	4	4	5	22
90	5	4	5	4	5	23
91	5	4	5	4	5	23
92	5	4	5	4	5	23
93	4	5	4	5	5	23
94	5	4	5	4	5	23
95	4	5	4	5	5	23
96	5	4	5	4	5	23
97	4	5	5	4	5	23
98	5	4	5	4	5	23
99	5	4	5	5	4	23
100	4	5	4	5	3	21

Lampiran 5 : Hasil Uji Statistik Deskriptif

1. Angkatan Responden

angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2019	25	25,0	25,0	25,0
	2020	30	30,0	30,0	55,0
	2021	25	25,0	25,0	80,0
	2022	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Jenis Kelamin Responden

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	15	15,0	15,0	15,0
	perempuan	85	85,0	85,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Program Studi Responden

program studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	manajemen bisnis syariah	16	16,0	16,0	16,0
	akuntansi syariah	19	19,0	19,0	35,0
	perbankan syariah	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 6 : Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Reliability

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.319**	.463**	.232*	.374*	-0,142	.577**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,000	0,020	0,000	0,158	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.319**	1	.279**	.517**	.297*	0,033	.652**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,005	0,000	0,003	0,745	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.463**	.279**	1	.439**	.660*	0,014	.761**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,005		0,000	0,000	0,892	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.232*	.517**	.439**	1	.382*	0,078	.705**
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,000	0,000		0,000	0,443	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.374**	.297**	.660**	.382**	1	-0,015	.754**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000		0,882	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	-0,142	0,033	0,014	0,078	-0,015	1	.268**
	Sig. (2-tailed)	0,158	0,745	0,892	0,443	0,882		0,007
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.577**	.652**	.761**	.705**	.754*	.268**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	
	N	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).

b. Responsiveness

		Correlations						TO TAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	.299**	.519**	.203 ⁺	.519**	-0,008	.728**
	Sig. (2-tailed)		0,003	0,000	0,043	0,000	0,933	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.299**	1	.252 ⁺	.359**	.200 ⁺	0,135	.608**
	Sig. (2-tailed)	0,003		0,011	0,000	0,046	0,182	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.519**	.252 ⁺	1	-0,098	.466**	0,026	.669**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,011		0,330	0,000	0,799	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.203 ⁺	.359**	-0,098	1	.219 ⁺	0,131	.475**
	Sig. (2-tailed)	0,043	0,000	0,330		0,029	0,193	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.519**	.200 ⁺	.466**	.219 ⁺	1	0,117	.716**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,046	0,000	0,029		0,247	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	-0,008	0,135	0,026	0,131	0,117	1	.352**
	Sig. (2-tailed)	0,933	0,182	0,799	0,193	0,247		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.728**	.608**	.669**	.475**	.716**	.352**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	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).

c. Assurance

		Correlations						TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	L
X3.1	Pearson Correlation	1	.296**	.553**	.319**	.429**	-0,072	.663**
	Sig. (2-tailed)		0,003	0,000	0,001	0,000	0,476	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.296**	1	.278**	.622**	.223*	-0,072	.622**
	Sig. (2-tailed)	0,003		0,005	0,000	0,026	0,476	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.553**	.278**	1	.339**	.630**	0,131	.768**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,005		0,001	0,000	0,193	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.319**	.622**	.339**	1	.243*	0,038	.680**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,001		0,015	0,710	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.429**	.223*	.630**	.243*	1	0,114	.684**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,026	0,000	0,015		0,259	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	-0,072	-0,072	0,131	0,038	0,114	1	.340**
	Sig. (2-tailed)	0,476	0,476	0,193	0,710	0,259		0,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.663**	.622**	.768**	.680**	.684**	.340**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	
	N	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).

d. Emphaty

		Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.427**	.507**	0,148	.467**	-0,087	.719**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,143	0,000	0,387	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.427**	1	.208*	.264**	.337**	0,027	.648**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,038	0,008	0,001	0,786	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.507**	.208*	1	0,089	.343**	0,173	.676**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,038		0,379	0,000	0,085	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	0,148	.264**	0,089	1	0,035	0,139	.466**
	Sig. (2-tailed)	0,143	0,008	0,379		0,733	0,168	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.467**	.337**	.343**	0,035	1	-0,026	.634**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,733		0,798	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	-0,087	0,027	0,173	0,139	-0,026	1	.334**
	Sig. (2-tailed)	0,387	0,786	0,085	0,168	0,798		0,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.719**	.648**	.676**	.466**	.634**	.334**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	
	N	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).

e. Tangibles

		Correlations						TOTAL
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	L
X5.1	Pearson Correlation	1	0,164	.434**	.379**	.499**	-0,097	.658**
	Sig. (2-tailed)		0,102	0,000	0,000	0,000	0,335	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	0,164	1	0,118	0,054	0,076	0,036	.408**
	Sig. (2-tailed)	0,102		0,243	0,591	0,454	0,724	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.434**	0,118	1	.386**	.363**	0,030	.651**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,243		0,000	0,000	0,770	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.379**	0,054	.386**	1	.527**	.307**	.736**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,591	0,000		0,000	0,002	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.499**	0,076	.363**	.527**	1	.225*	.753**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,454	0,000	0,000		0,024	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5.6	Pearson Correlation	-0,097	0,036	0,030	.307**	.225*	1	.399**
	Sig. (2-tailed)	0,335	0,724	0,770	0,002	0,024		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.658**	.408**	.651**	.736**	.753**	.399**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	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).

f. Kepuasan

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	0,099	.370**	-0,070	0,127	.503**
	Sig. (2-tailed)		0,328	0,000	0,488	0,208	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	0,099	1	.214*	.483**	.414**	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,328		0,033	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.370**	.214*	1	.296**	.360**	.707**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,033		0,003	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	-0,070	.483**	.296**	1	.303**	.589**
	Sig. (2-tailed)	0,488	0,000	0,003		0,002	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	0,127	.414**	.360**	.303**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	0,208	0,000	0,000	0,002		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.503**	.682**	.707**	.589**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	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).

2. Uji Reliabilitas

a. Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,675	6

b. Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,632	6

c. Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,673	6

d. Emphaty

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,612	6

e. Tangibles

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,650	6

f. Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,634	5

Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,16110026
Most Extreme Differences	Absolute	0,064
	Positive	0,050
	Negative	-0,064
Test Statistic		0,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,619	1,973		0,314	0,755		
	reliability	0,318	0,107	0,336	2,963	0,004	0,374	2,675
	responsiveness	-0,246	0,166	-0,269	-1,483	0,141	0,147	6,819

assurance	0,205	0,091	0,228	2,244	0,027	0,467	2,14 1
emphaty	0,249	0,099	0,256	2,510	0,014	0,465	2,15 2
tangibles	0,278	0,164	0,301	1,697	0,093	0,154	6,51 2

a. Dependent Variable: kepuasan

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,395	1,223		-1,141	0,257
RELIABILITY	-0,011	0,067	-0,027	-0,166	0,869
RESPONSIVENESS	0,147	0,103	0,374	1,430	0,156
ASSURANCE	-0,029	0,057	-0,075	-0,513	0,609
EMPHATY	0,057	0,061	0,135	0,922	0,359
TANGIBLES	-0,074	0,102	-0,185	-0,724	0,471

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 8 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,619	1,973		0,314	0,755
RELIABILITY	0,318	0,107	0,336	2,963	0,004
RESPONSIVENESS	-0,246	0,166	-0,269	-1,483	0,141
ASSURANCE	0,205	0,091	0,228	2,244	0,027
EMPHATY	0,249	0,099	0,256	2,510	0,014

TANGIBLES	0,278	0,164	0,301	1,697	0,093
-----------	-------	-------	-------	-------	-------

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran 9 : Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,123	5	32,225	22,696	.000 ^b
	Residual	133,467	94	1,420		
	Total	294,590	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), TANGIBLES, ASSURANCE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

2. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,619	1,973		0,314	0,755
	RELIABILITY	0,318	0,107	0,336	2,963	0,004
	RESPONSIVENESS	-0,246	0,166	-0,269	-1,483	0,141
	ASSURANCE	0,205	0,091	0,228	2,244	0,027
	EMPHATY	0,249	0,099	0,256	2,510	0,014
	TANGIBLES	0,278	0,164	0,301	1,697	0,093

a. Dependent Variable: KEPUASAN

3. Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	0,547	0,523	1,19158

a. Predictors: (Constant), TANGIBLES, ASSURANCE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

Lampiran 10 Cek Plagiat

Muna_Namyroh PBS

ORIGINALITY REPORT

29% SIMILARITY INDEX	30% INTERNET SOURCES	15% PUBLICATIONS	12% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	10%
2	febi.uinsaid.ac.id Internet Source	9%
3	journal.unisnu.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	jim.unisma.ac.id Internet Source	1%
8	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%

10	Submitted to Universitas Sanata Dharma Student Paper	<1 %
11	www.scribd.com Internet Source	<1 %
12	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
13	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to Mt. Eden High School Student Paper	<1 %
15	dhekhache.blogspot.com Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	<1 %
17	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
18	repository.stie-aub.ac.id Internet Source	<1 %
19	Lina Puspita Sari. "Analisis Service Quality Dan Corporate Image Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur,Tbk Cabang Kediri", Otonomi, 2021 Publication	<1 %

20	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1 %
21	id.123dok.com Internet Source	<1 %
22	ojs.stiem-bongaya.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
24	ejournal.unida.gontor.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 20 words

Exclude bibliography On

Lampiran 11 Dokumentasi



Lampiran 12 : Biodata Peneliti**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Namyroh Ndaruwati
Tempat, Tanggal Lahir : Karanganyar, 30 September 2001
Agama : Islam
Bangsa : Indonesia
Alamat : Tlumpuk Rt.3 Rw.3, Waru, Kebakkramat, Karanganyar
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
No Hp : 085603209334
E-mail : namyrohndaruwati@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 SD Negeri 03 Waru 2011
- 2 SMP Negeri 2 Kebakkramat 2015
- 3 MAN 1 Karanganyar 2019