ABSTRAK

Azmi Arifin. 2018, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. Pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Pembayaran UKT Manual dan *Online*, Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

Latar belakang penelitian ini adalah implikasi dari nama kampus UIN Antasari Banjarmasin yang semakin dikenal oleh masyarakat luas dan meningkatnya kebutuhan mahasiswa serta jumlah mahasiswa semakin meningkat, secara tidak langsung berdampak pada pelayanan dan mutu yang harus lebih optimal pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto yang merupakan kantor cabang terdekat dengan Universitas Islam Negeri Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT manual dan *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto serta variabel manakah dari lima dimensi faktor pelayanan pembayaran UKT manual dan *online* yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian yang dilaksanakan ini adalah jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang mahasiswa.

Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto yaitu memperoleh persentase sebesar 65%, sedangkan untuk pelayanan pembayaran UKT secara *online* diperoleh sebesar 66%, keduanya sama-sama pada tingkat memuaskan. Pelayanan pembayaran UKT manual secara simultan (Uji F), terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Secara parsial (Uji T), keyakinan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan pelayanan pembayaran UKT *online* secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Secara parsial (Uji T), keandalan dan ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.