

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN
TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UKT PADA BANK
KALSEL KCPS GATOT SUBROTO**

SKRIPSI

**OLEH
AZMI ARIFIN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN
TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UKT PADA BANK KALSEL
KCPS GATOT SUBROTO**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Azmi Arifin
NIM 1401160402**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azmi Arifin
NIM : 1401160402
Tempat/Tgl. Lahir : Marabahan, 01 Juni 1996
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,



Azmi Arifin

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari
Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran
UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto

Ditulis oleh : Azmi Arifin
NIM : 1401160402
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018-2019
Tempat dan tanggal lahir : Marabahan, 01 Juni 1996
Alamat : JL. A Yani RT 004 RW 002 Desa Pulau Sari
Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 26.12.2018

Pembimbing I



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP.19600609 198803 1 003

Pembimbing II



Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.
NIP. 19740418 200212 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I.
NIP. 19740418 200212 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto” ditulis oleh Azmi Arifin, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Januari 2019

dan dinyatakan **Lulus** dengan predikat: 92,4 (A+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP: 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.

1.

(Ketua)

2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

2.

(Anggota)

3. Ilham Akbar, SH., M.Kn.

3.

(Anggota)

4. Rimayanti, S.E., M.M.

4.

(Anggota)

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.

MOTTO

**Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya**

QS. Al-Baqarah : 286

**BERDAMAI DENGAN MASA LALU
SUPAYA TAK MENGGANGGU MASA SEKARANG**

**APA YANG ORANG PIKIR TENTANG KAMU
BUKAN URUSANMU**

**WAKTU HAMPIR MENYEMBUHKAN SEMUANYA
SANTAI SAJA**

**TAK SEORANGPUN MENGUASAI KEBAHAGIAAN
KECUALI KAMU SENDIRI**

**JANGAN MEMBANDINGKAN KEHIDUPAN
JANGAN MENGHAKIMI, KAMU TAKKAN PERNAH TAHU ADA APA DI LATAR
BELAKANGNYA**

**STOP BERFIKIR BERLEBIHAN
LEBIH BAIK TIDAK TAHU JAWABANNYA KARENA JAWABAN AKAN DATANG
TAK TERDUGA**

**SENYUM
TAK SEMUA MASALAH DI DUNIA INI MILIKMU**

-POKOK KEHIDUPAN

PERSEMBAHAN

Sebuah karya ini dapat terselesaikan dengan usaha, doa dan kekuatan yang diberikan oleh Allah Subhanallahuwata'ala. Tidak ada ucapan yang lebih indah dan pantas selain mengucapkan rasa syukur kepada-Nya.

Puji syukur kepada Allah Subhanallahuwata'ala. Karena berkat kasih sayang dan limpahan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tidak lupa juga saya ucapkan sholawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Sallahu'alaihiwassallam.

Karya ini adalah persembahan kecil untuk:

Kedua orang tua saya tercinta (Drs. H. Bulkiani dan Dra. Hj. Ariati) yang tak pernah lelah mendoakan saya. Doa kalian yang selalu memudahkan langkah ini, dukungan moril, materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusus selain doa yang terucap dari orang tua.

Terima kasih dan sayang untuk kalian semua. Saudara dan saudariku (Nurul Mawaddah, Anis Luthifiani, M. Hanifrahmani dan M. Ahsanul Huda) kalianlah sumber motivasiku untuk menjadi lebih baik

Rasa hormat kasih dan sayang tiada tara untuk Bapak dan Ibu Guru saya, SDN Pulau Sari 1, MTs Darul Hijrah Putera, SMAN 1 Bati-bati, serta dosen-dosen UIN Antasari Banjarmasin yang tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepada saya, terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada kalian semua karena telah mengajarkan banyak hal betapa pentingnya sebuah ilmu kepada saya.

Terimakasih sedalam-dalamnya teruntuk M. Ramadhani, Amd. Kep dan Rizky Ameilia Putri dan Adi Saputra yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini serta tak hentinya memberikan motivasi dan semangat yang besar untuk suksesku dan kawan-kawanku khususnya Lokal B 2014 Perbankan Syariah, yang selalu berjuang bersama demi

*masa depan yang lebih baik dan perjuangan kita belum berakhir sampai disini kawan
masih banyak hal dan cita-cita yang harus kita capai, serta segenap keluarga besar UKM
Olahraga FEBI & FASYA dan kawan-kawan Kontrakan Semandu yang tak bosan
menemani jalan perkuliahan ku dengan berbagai rasa hingga saat ini.
semangat untuk perjuangan selanjutnya semoga kita menjadi orang-orang yang sukses di
dunia dan juga di akhirat kelak amin ya rabbal'alamin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Śa'	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ		Ẓ	Zet (dengan titi di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Thā'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	...'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamāh al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta ' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌ِ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif- جاهلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati- يعسى	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>

3	Kasrah + ya' mati- كريم	Ditulis	I - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	û - <i>furud</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati - بينكم	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

نوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadiran Allah *Subhanahuwata'ala*. yang telah memberikan taufik, hidayah dan 'inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad *Shallallahu'alaihiwasallam*, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini bukanlah hasil jerih payah penulis secara pribadi. Tetapi semua itu tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan, pertolongan serta doa dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis pada saat proses pembuatan skripsi.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang berkenan memberikan persetujuan untuk surat pertimbangan jurusan, dalam pengajuan judul proposal skripsi penulis ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI selaku dosen pembimbing I dan Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI selaku dosen pembimbing II serta Bapak Dr. H. Jalaluddin, M.Hum. selaku dosen penasehat akademik saya terdahulu yang telah memberi saya banyak arahan, bimbingan dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen, Karyawan atau Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Segenap Staf serta Karyawan Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto yang dengan ramah dan ikhlas membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Semua Responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah *Subhanahuwata'ala*.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini diberikan

oleh Allah *Subhanahuwata'ala* ganjaran pahala berlipat ganda baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari yang sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan menambah pengetahuan.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis lakukan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

walḥamdulillahirabbil'ālamīn

Banjarmasin, 26 Desember 2018

Penulis



Azmi Arifin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikasi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Hipotesis Penelitian	13
H. Kajian Pustaka	16
I. Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kepuasan.....	22
B. Pengertian Pelayanan.....	26
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27

D. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	33
E. Konsep Kepuasan dalam Perspektif Islam.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	40
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	42
H. Tahap Penelitian	47

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Penelitian	49
B. Hasil Analisis Data	57
C. Pengujian Hipotesis	58

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	90
B. Saran-Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
1.	Tabel 3.1 Indikator Kuesioner	41
2.	Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
3.	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	56
4.	Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	56
5.	Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	80
6.	Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	81
7.	Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas	85
8.	Tabel 4.7 Regresi Linier Berganda	87
9.	Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90
10.	Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	91
11.	Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	92
12.	Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	95
13.	Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	96
14.	Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	100
15.	Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda	102
16.	Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	105
17.	Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	106
18.	Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	107

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm.
1.	Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	12
2.	Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto	51
3.	Gambar 4.2 Hasil Uji Histogram	62
4.	Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plots	62
5.	Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
6.	Gambar 4.2 Hasil Uji Histogram	77
7.	Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plots	78
8.	Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81