

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Profil Perusahaan

a. Sejarah singkat Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto Banjarmasin

Bank Kalsel merupakan Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan adalah bank milik pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan bersama-sama dengan pemerintah kota atau Kabupaten Kalimantan Selatan dan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964 atas dasar Peraturan Daerah Tingkat 1 Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 1964, berdasarkan undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 Tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah dengan modal dasar sebesar Rp 100.000.000,00,- (seratus juta rupiah), serta memperoleh izin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia sesuai dengan surat keputusan Nomor 26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965.

Seiring berjalannya waktu, guna penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang terjadi, telah dilakukan beberapa kali pergantian kepala daerah. Saat ini landasan hukum yang mengatur perndirian Bank Kalsel adalah Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2008, dimana modal dasar bank ditetapkan sebesar Rp 500.000.000.000,00,- (lima ratus miliar rupiah).

Bank Kalsel sebagai salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan mempunyai tugas:

- 1) Sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah;
- 2) Sebagai pemegang Kas Daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah;
- 3) Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD);
- 4) Turut membina lembaga perkreditan dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Dengan demikian, Bank Kalsel diharapkan mempunyai peran yang cukup besar dalam pembangunan di Kalimantan Selatan, khususnya dibidang ekonomi, sosial dan pembangunan Daerah.

Dengan diberlakukannya *dual banking system* oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan syariah kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Sejak saat itu Bank Kalsel mendirikan unit usaha Syariah sekaligus Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang saat ini berkantor di Jalan S. Parman RT. 03 Banjarmasin Telepon (0511) 3352349 faximile (0511) 3352457.

Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto adalah kedai bank yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 95 RT.20 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Bergerak sebagai lembaga

keuangan yang memberi alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan. Setelah tujuh tahun berdiri sejak 2009, Kedai Syariah Bank Kalsel yang berada di lingkungan IAIN Antasari melakukan relokasi ke Jalan Gatot Subroto Banjarmasin, namun layanan payment bagi mahasiswa tetap dipertahankan di lingkungan kampus.

b. Visi dan Misi Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto

1) Visi Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto :

“Menjadi bank yang unggul di daerah dan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi”.

2) Misi Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto :

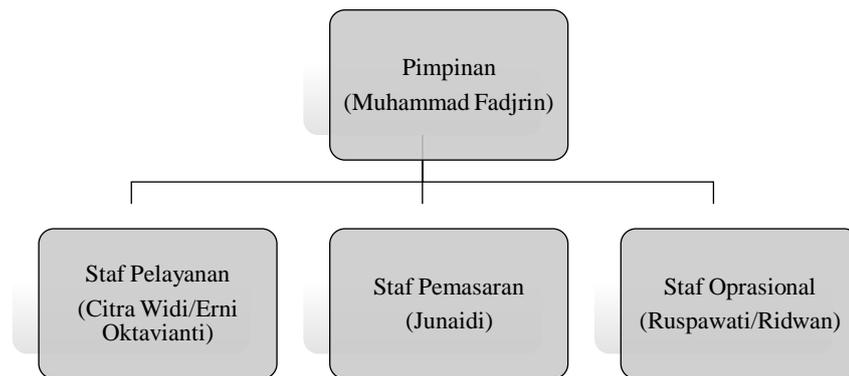
- a) Penyedia layanan jasa perbankan yang berkualitas.
- b) Penggerak pendorong ekonomi daerah.
- c) Pemegang/menyimpan dana kas daerah.
- d) Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- e) Turut membina lembaga pengkreditan atau Bank Pengkreditan Rakyat milik Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Daerah.

c. Struktur Organisasi, Personalia dan *Job Description* Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi selalu mempunyai suatu sistem organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan baik. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain. Dengan

adanya struktur organisasi yang jelas maka akan dapat ditentukan pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing anggota dalam organisasi tersebut. Adapun struktur organisasi pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto

2) *Job Description*

a) Pimpinan

Pimpinan bertugas meneliti dan menganalisa kegiatan operasi kemungkinan perluasan dan pengembangan operasi di kantor cabang pembantu, menyusun rencana anggaran, mengawasi dan membina para bawahan agar bekerja secara berdayaguna dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh bawahan.

b) Staf Pelayanan

Staf pelayanan nasabah memberi informasi mengenai operasional bank Kalsel syariah beserta produk-produknya,

mengelola administrasi nasabah baru, melayani pembukaan dan penutup tabungan, pencarian awal serta bagi hasil.

c) Staf Pemasaran

Staf pemasaran melakukan beberapa tugas mulai dari mencari dana, menilai permohonan pembiayaan dari segala kelayakan (kebenaran lampiran) usaha maupun penggunaan pembiayaan sampai kejaminan, melayani debitur, mulai dari pencairan dana sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran lain yang dilakukan oleh debitur, menyiapkan surat persetujuan pembiayaan, serta menyiapkan akad pembiayaan serta pengikatan jaminan.

d) Staf Oprasional

Operation Officer bertugas melakukan fungsi kontrol dan supervisi terhadap pekerjaan teller dan satpam, membantu pimpinan dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan *control* serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya, melakukan pemeriksaan harian untuk laporan, pembukuan rekening, verifikasi nasabah, neraca, laba rugi, rekening perantara. Juga bertanggung jawab atas *test key*,

filling dokumen dan perawatan gedung, membuat registrasi dan bertanggung jawab terhadap keberadaan inventaris kantor dan alat tulis kantor (ATK).

d. Produk dan Layanan Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto

1) Pendanaan

- a) Giro iB Al-Amanah
- b) Tabungan iB Al-Barakah
- c) Tabungan iB Pelajar
- d) Tabungan iB Haji Ar-Rahman
- e) TabunganKu iB
- f) Deposito iB Mudharabah

2) Pembiayaan

- a) *Murabahah* Konsumtif
- b) *Murabahah* Investasi
- c) *Murabahah* Modal Kerja
- d) *Mudharabah*
- e) *Musyarakah*
- f) Talangan Haji iB
- g) *Qardh* Beragunan Emas iB
- h) Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman
- i) *Al-Qardhul Hasan*

- 3) Jasa
 - a) SKB & SDB
 - b) Garansi Bank iB
 - c) Kiriman Uang iB
 - d) *Sharf* iB Ar-Rahman
 - e) *SMS Banking*
 - f) *M-ATM Banking*
 - g) *BPD Net Online*

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi responden kuesioner yang diperoleh dari responden tersebut merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden. Adapun berikut beberapa karakteristik responden yang dimaksud meliputi :

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Laki-laki	63	63%
2	Perempuan	37	37%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2018

Berdasarkan jenis kelamin data yang diperoleh melalui kuesioner memperlihatkan bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 63% Laki-laki sebagai responden yang mendominasi dan 37% perempuan.

b. Fakultas

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Frekuensi	Persentase(%)
1	Syariah	20	20%
2	Tarbiyah dan Keguruan	20	20%
3	Dakwah dan Ilmu komunikasi	20	20%
4	Ushuluddin dan Humaniora	20	20%
5	Ekonomi dan Bisnis Islam	20	20%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas, responden terdiri dari 5 fakultas yakni Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, semua responden berdasarkan 5 fakultas tersebut memiliki Frekuensi sebanyak 20 responden dengan persentase masing-masing fakultas 20%.

c. Tahun Angkatan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

No.	Tahun Angkatan	Frekuensi	Persentase(%)
1	2014	45	45%
2	2015	9	9%
3	2016	46	46%
4	2017	0	0%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2018

Karakteristik berdasarkan tahun angkatan dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu tahun 2014, tahun 2015, tahun 2016 dan tahun 2017. Melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa

proposisi tahun angkatan 2014 sebanyak 45%, tahun angkatan 2015 9%, tahun angkatan 2016 46% dan tahun angkatan 2017 0%.

B. Hasil Analisis Data

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah menurut rumus *Slovin* kemudian hasil jawaban kuesioner dirangkum dan di analisis dengan menggunakan *software SPSS 22 for window*.

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden maka gambaran tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual dan *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto diuraikan sebagai berikut:

Rata-rata persentase tingkat kepuasan dari 5 gradasi indikator pelayanan pembayaran UKT secara manual dan *online* adalah sebagai berikut :

$$\text{SM/M/TM/STM} = \frac{X1\% + X2\% + X3\% + X4\% + X5\%}{5}$$

Pelayanan pembayaran UKT secara manual

$$\begin{aligned} \text{SM/M/TM/STM} &= \frac{76,7\% + 67,7\% + 63\% + 61,3\% + 56,3\%}{5} \\ &= 65\% \end{aligned}$$

Pelayanan pembayaran UKT secara *online*

$$\begin{aligned} \text{SM/M/TM/STM} &= \frac{61,3\% + 61,7\% + 65\% + 76,3\% + 65,3\%}{5} \end{aligned}$$

	= 65,9%
0% - 25%	= Rendah/Sangat Rendah
25% - 50%	= Sedang
50% - 75%	= Tinggi
75% - 100%	= Sangat Tinggi

Hasil kuesioner yang telah diuraikan Penulis, maka diketahui secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual maupun *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto, maka berdasarkan data yang diperoleh bahwa mayoritas mahasiswa yang terdiri dari 100 responden sebesar 65% menyatakan memuaskan untuk pelayanan pembayaran UKT secara manual, sedangkan sisanya sebesar 13,2% masuk dalam kategori sangat tinggi, sebesar 20,3% masuk dalam kategori sedang, dan 1,5% masuk dalam kategori rendah/sangat rendah.

Sedangkan untuk pelayanan pembayaran UKT secara *online* diperoleh data mahasiswa yang terdiri dari 100 responden sebesar 65,9% menyatakan memuaskan juga, dimana sisanya sebesar 13,6% masuk dalam kategori sangat tinggi, sebesar 18,8% masuk dalam kategori sedang, dan 1,7% masuk dalam kategori rendah/sangat rendah.

C. Pengujian Hipotesis

1. Tingkat Kepuasan Pembayaran UKT Secara Manual
 - a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pernyataan atau kuesioner untuk melihat pernyataan atau kuesioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum pernyataan-pernyataan tersebut digunakan untuk mengambil data.

1) Hasil Uji Validitas

Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah kuisisioner yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi *bivariate pearson* (korelasi *pearson product moment*) yaitu salah satu rumus yang dapat dilakukan untuk menguji data SPSS.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Pelayanan Pembayaran Secara Manual				
Keandalan	X1.1	0,663	0,1654	Valid
	X1.2	0,780	0,1654	Valid
	X1.3	0,757	0,1654	Valid
Ketanggapan	X2.1	0,802	0,1654	Valid
	X2.2	0,791	0,1654	Valid
	X2.3	0,789	0,1654	Valid
Keyakinan	X3.1	0,730	0,1654	Valid
	X3.2	0,844	0,1654	Valid
	X3.3	0,831	0,1654	Valid
Empati	X4.1	0,719	0,1654	Valid
	X4.2	0,722	0,1654	Valid
	X4.3	0,824	0,1654	Valid
Berwujud	X5.1	0,811	0,1654	Valid
	X5.2	0,643	0,1654	Valid
	X5.3	0,804	0,1654	Valid
Kepuasan	Y.1	0,841	0,1654	Valid

	Y.2	0,905	0,1654	Valid
	Y.3	0,765	0,1654	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pernyataan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 10% diperoleh angka 0,1654. Jika r hasil positif, serta $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka butir item tersebut valid. Sedangkan sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir item tersebut tidak valid. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa semua angka r_{hitung} berada diatas r_{tabel} yaitu 0,1654 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
0,862	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,862 > 0,6, maka dapat disimpulkan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Sebagai persyaratan regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data penelitian valid, tidak bias, konsisten dan penaksiran koefisien regresinya bersifat efisien.

Uji asumsi klasik meliputi:

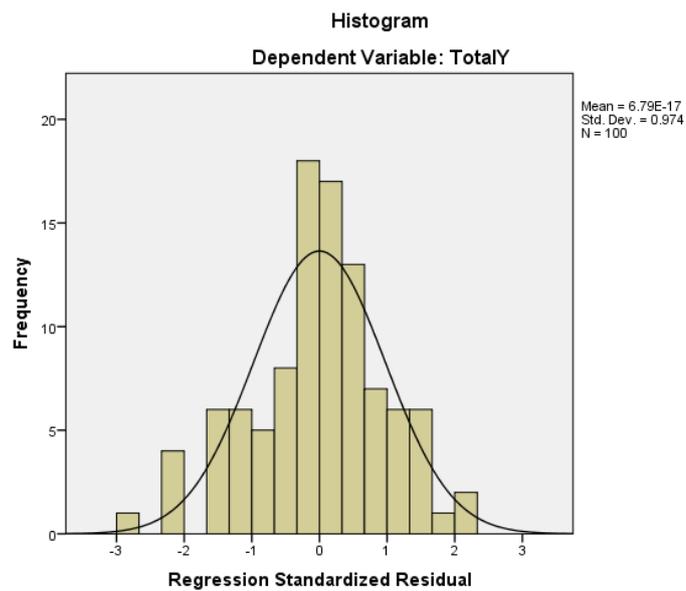
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji histogram dan probability plots.

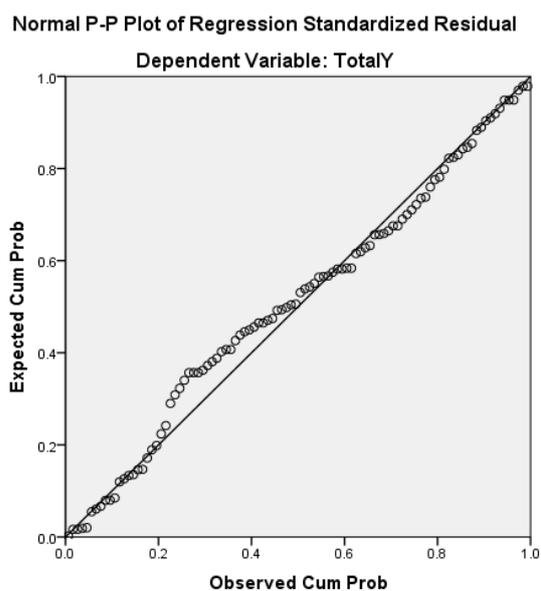
Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan kemencengan grafik, baik ke kiri maupun ke kanan.

Pada dasarnya uji normalitas dengan p-plots dapat dikenali dengan melihat persebaran dan titik pada sumbu diagonal dari grafik dari residualnya. Data dikatakan berdistribusi normal, jika

data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya data tidak dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar jauh atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya.



Gambar 4.2 Hasil Uji Histogram



Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plots

Berdasarkan gambar histogram di atas, menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris, tidak menceng ke kanan atau ke kiri sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Selanjutnya gambar P-Plot di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar diagonal sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

a) Nilai *Tolerance*

Terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1. Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar atau sama dengan 0,1.

b) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10. Tidak terjadi multikolonieritas jika nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas

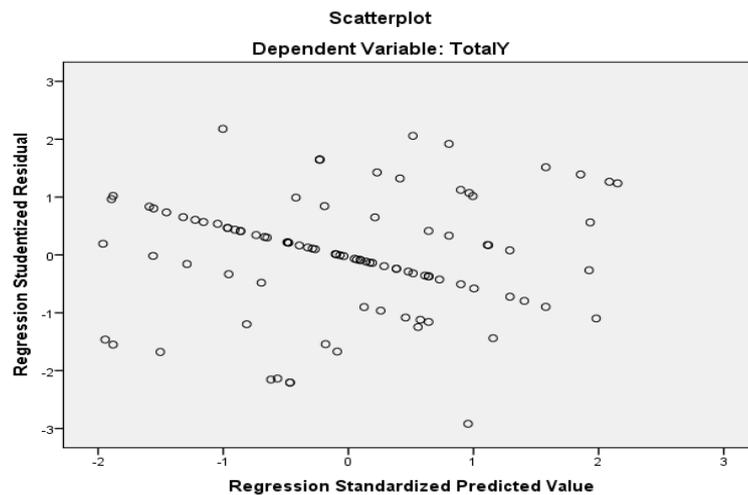
Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	3.173	1.600		1.983	.050			
	TotalX1	.088	.143	.059	.615	.540	.909	1.100	
	TotalX2	-.025	.104	-.024	-.237	.813	.809	1.237	
	TotalX3	.170	.094	.181	1.798	.075	.821	1.219	
	TotalX4	.360	.118	.316	3.060	.003	.782	1.278	
	TotalX5	.107	.102	.104	1.054	.294	.856	1.168	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas seperti tabel diatas, diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,909 untuk variabel Keandalan (X1), 0,809 untuk variabel Ketanggapan (X2), 0,821 untuk variabel Keyakinan (X3), 0,782 untuk variabel Empati (X4), 0,856 untuk variabel Berwujud (X5) yang berarti lebih besar dari 0,10. Sedangkan VIF diperoleh sebesar 1,100 untuk variabel Keandalan (X1), 1,237 untuk variabel Ketanggapan (X2), 1,219 untuk variabel Keyakinan (X3), 1,278 untuk variabel Empati (X4), 1,168 untuk variable Berwujud (X5) yang berarti lebih kecil dibanding 10. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari *scatterplots* dibawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Mengetahui pengaruh variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4), berwujud (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y), menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y : Kepuasan

a : Konstan

$b_1b_2b_3$: Koefisien Regresi

X₁ : Keandalan

X₂ : Ketanggapan

X₃ : Keyakinan

X₄ : Empati

X₅ : Berwujud

Tabel 4.7 Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.173	1.600		1.983	.050
	TotalX1	.088	.143	.059	.615	.540
	TotalX2	-.025	.104	-.024	-.237	.813
	TotalX3	.170	.094	.181	1.798	.075
	TotalX4	.360	.118	.316	3.060	.003
	TotalX5	.107	.102	.104	1.054	.294

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 3,173 + 0,088X1 + (-0,025)X2 + 0,170X3 + 0,360X4 + 0,107X5$.

1) Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 3,173 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4) dan berwujud (X5) maka nilai kepuasan mahasiswa adalah sebesar 3,173.

2) Keandalan (X1)

Nilai koefisien regresi variabel keandalan (X1) sebesar 0,088 menyatakan bahwa variabel keandalan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel keandalan (X1) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,088.

3) Ketanggapan (X2)

Nilai koefisien regresi variabel ketanggapan (X2) sebesar -0,025 menyatakan bahwa variabel ketanggapan (X2) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel ketanggapan (X2) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar -0,025.

4) Keyakinan (X3)

Nilai koefisien regresi variabel keyakinan (X3) sebesar 0,170 menyatakan bahwa variabel keyakinan (X3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel keyakinan (X3) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,170.

5) Empati (X4)

Nilai koefisien regresi variabel empati (X4) sebesar 0,360 menyatakan bahwa variabel empati (X4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel empati (X4) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,360.

6) Berwujud (X5)

Nilai koefisien regresi variabel berwujud (X5) sebesar 0,107 menyatakan bahwa variabel berwujud (X5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel berwujud (X5) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,107.

d. Analisis koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R² berkisar antara 0 sampai 1, jika R² = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila R² = 1 maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 ^a	.217	.175	1.287

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien R sebesar 0,465 (46,5). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang sedang.

R Square sebesar 0,217 menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati

dan berwujud terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 21,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 21,7\% = 78,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

e. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung atau tidak dengan hipotesis yang telah diajukan, ada dua yaitu hipotesis secara simultan (bersama-sama) dan hipotesis secara parsial (satu persatu) diuji dengan menggunakan regresi linier berganda, berikut pengujian yang dilakukan.

1) Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian uji F dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.9 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.038	5	8.608	5.196	.000 ^b
	Residual	155.712	94	1.657		
	Total	198.750	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, nilai F_{hitung} sebesar 5,196 dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 1,91 ($5,196 > 1,91$) dan

nilai signifikansi F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,1 ($0,000 < 0,1$). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

2) Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.173	1.600		1.983	.050
	TotalX1	.088	.143	.059	.615	.540
	TotalX2	-.025	.104	-.024	-.237	.813
	TotalX3	.170	.094	.181	1.798	.075
	TotalX4	.360	.118	.316	3.060	.003
	TotalX5	.107	.102	.104	1.054	.294

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai uji T yang bertujuan menguji pengaruh variabel independen, yaitu keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4) dan berwujud (X5). Diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Berdasarkan hasil uji t diatas, maka ditarik kesimpulan:

a) Keandalan (X1)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel harga diperoleh t_{hitung} sebesar 0,615 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,540 lebih besar dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

b) Ketanggapan (X2)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai negatif dan variabel produk diperoleh t_{hitung} sebesar -0,237 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,813 lebih besar dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel ketanggapan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

c) Keyakinan (X3)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel lokasi diperoleh t_{hitung} sebesar 1,798 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,075 lebih kecil dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel keyakinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

d) Empati (X4)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,060 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

e) Berwujud (X5)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 1,054 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,294 lebih besar dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel berwujud tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dari pernyataan yang penulis uraikan dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud, dapat diketahui bahwa variabel keyakinan dan empati adalah variabel yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara manual pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

2. Tingkat Kepuasan Pembayaran UKT Secara Online

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pernyataan atau kuesioner untuk melihat pernyataan atau kuesioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum pernyataan-pernyataan tersebut digunakan untuk mengambil data.

1) Hasil Uji Validitas

Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi *bivariate pearson* (korelasi *pearson product moment*) yaitu salah satu rumus yang dapat dilakukan untuk menguji data SPSS.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Pelayanan Pembayaran Secara Online				
Keandalan	X1.1	0,848	0,1654	Valid
	X1.2	0,922	0,1654	Valid
	X1.3	0,889	0,1654	Valid

Ketanggapan	X2.1	0,776	0,1654	Valid
	X2.2	0,709	0,1654	Valid
	X2.3	0,725	0,1654	Valid
Keyakinan	X3.1	0,773	0,1654	Valid
	X3.2	0,854	0,1654	Valid
	X3.3	0,789	0,1654	Valid
Empati	X4.1	0,814	0,1654	Valid
	X4.2	0,846	0,1654	Valid
	X4.3	0,842	0,1654	Valid
Berwujud	X5.1	0,698	0,1654	Valid
	X5.2	0,734	0,1654	Valid
	X5.3	0,763	0,1654	Valid
Kepuasan	Y.1	0,906	0,1654	Valid
	Y.2	0,924	0,1654	Valid
	Y.3	0,875	0,1654	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pernyataan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 10% diperoleh angka 0,1654. Jika r hasil positif, serta $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka butir item tersebut valid. Sedangkan sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir item tersebut tidak valid. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa semua angka r_{hitung} berada diatas r_{tabel} yaitu 0,1654 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap

konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
0,911	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,911 > 0,6, maka dapat disimpulkan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Sebagai persyaratan regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data penelitian valid, tidak bias, konsisten dan penaksiran koefisien regresinya bersifat efisien. Uji asumsi klasik meliputi:

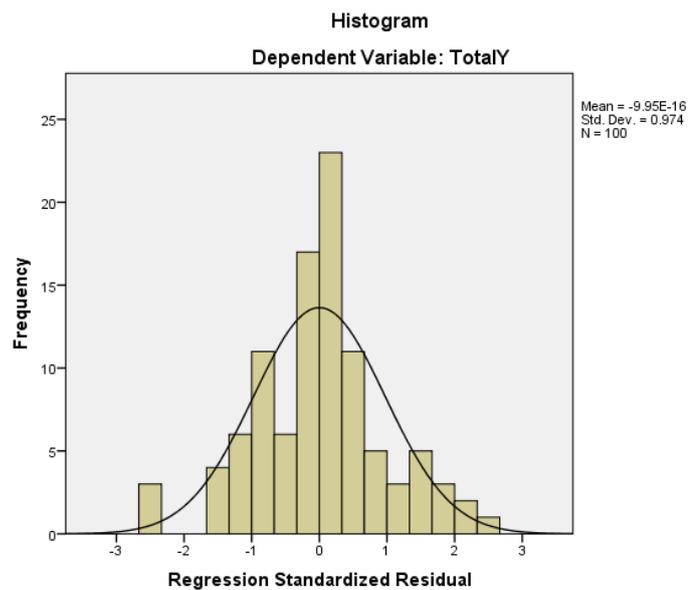
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji histogram dan probability plots.

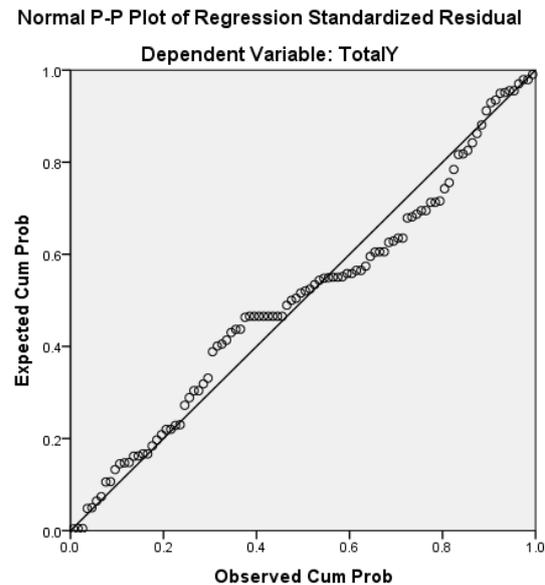
Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam uji ini

dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan kemencengan grafik, baik ke kiri maupun ke kanan.

Pada dasarnya uji normalitas dengan p-plots dapat dikenali dengan melihat persebaran dan titik pada sumbu diagonal dari grafik dari residualnya. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya data tidak dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar jauh atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya.



Gambar 4.5 Hasil Uji Histogram



Gambar 4.6 Hasil Uji P-Plots

Berdasarkan gambar histogram di atas, menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris, tidak menceng ke kanan atau ke kiri sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Selanjutnya gambar P-Plot di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar diagonal sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan

keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

a) Nilai *Tolerance*

Terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1. Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar atau sama dengan 0,1.

b) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10. Tidak terjadi multikolonieritas jika nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.153	1.364		3.045	.003		
TotalX1	.299	.111	.334	2.695	.008	.521	1.921
TotalX2	.329	.159	.254	2.065	.042	.527	1.896
TotalX3	-.118	.143	-.098	-.826	.411	.572	1.747
TotalX4	.017	.160	.013	.107	.915	.570	1.754
TotalX5	.026	.140	.020	.187	.852	.701	1.427

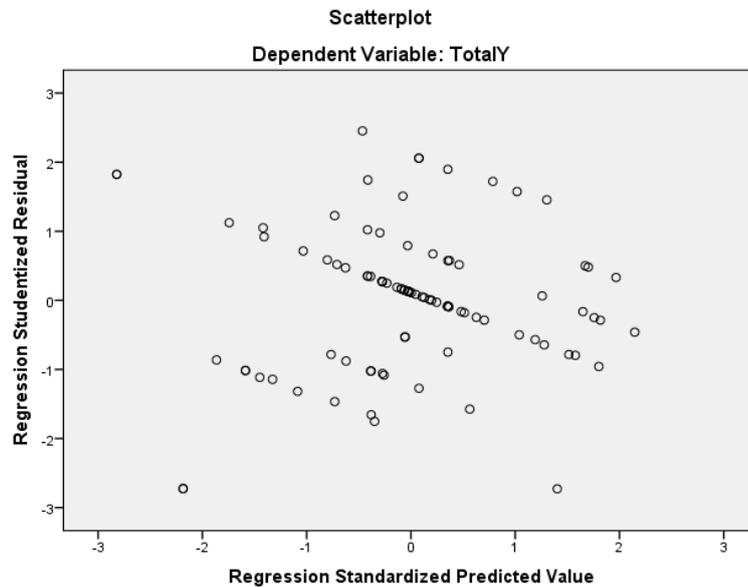
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas seperti tabel diatas, diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,521 untuk variabel Keandalan (X1), 0,527 untuk variabel Ketanggapan (X2), 0,572 untuk variabel Keyakinan (X3), 0,570 untuk variabel Empati (X4), 0,701 untuk variabel Berwujud (X5) yang berarti lebih besar dari 0,10.

Sedangkan VIF diperoleh sebesar 1,921 untuk variabel Keandalan (X1), 1,896 untuk variabel Ketanggapan (X2), 1,747 untuk variabel Keyakinan (X3), 1,754 untuk variabel Empati (X4), 1,427 untuk variable Berwujud (X5) yang berarti lebih kecil dibanding 10. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari *scatterplots* dibawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Mengetahui pengaruh variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4), berwujud (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y), menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y : Kepuasan

a : Konstan

$b_1b_2b_3$: Koefisien Regresi

X_1 : Keandalan

X_2 : Ketanggapan

X_3 : Keyakinan

X₄ : Empati

X₅ : Berwujud

Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.153	1.364		3.045	.003
	TotalX1	.299	.111	.334	2.695	.008
	TotalX2	.329	.159	.254	2.065	.042
	TotalX3	-.118	.143	-.098	-.826	.411
	TotalX4	.017	.160	.013	.107	.915
	TotalX5	.026	.140	.020	.187	.852

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 4,153 + 0,299X_1 + 0,329X_2 + (-0,118)X_3 + 0,017X_4 + 0,026X_5$.

1) Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 4,153 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai variabel keandalan (X₁), ketanggapan (X₂), keyakinan (X₃), empati (X₄) dan berwujud (X₅) maka nilai kepuasan mahasiswa adalah sebesar 4,153.

2) Keandalan (X₁)

Nilai koefisien regresi variabel keandalan (X₁) sebesar 0,299 menyatakan bahwa variabel keandalan (X₁) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel keandalan

(X1) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,299.

3) Ketanggapan (X2)

Nilai koefisien regresi variabel ketanggapan (X2) sebesar 0,329 menyatakan bahwa variabel ketanggapan (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel ketanggapan (X2) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,329.

4) Keyakinan (X3)

Nilai koefisien regresi variabel keyakinan (X3) sebesar -0,118 menyatakan bahwa variabel keyakinan (X3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel keyakinan (X3) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar -0,118.

5) Empati (X4)

Nilai koefisien regresi variabel empati (X4) sebesar 0,017 menyatakan bahwa variabel empati (X4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel empati (X4) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,017.

6) Berwujud (X5)

Nilai koefisien regresi variabel berwujud (X5) sebesar 0,026 menyatakan bahwa variabel berwujud (X5) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian terhadap variabel berwujud (X5) naik sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan penilaian kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,026.

d. Analisis koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R² berkisar antara 0 sampai 1, jika R² = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila R² = 1 maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 ^a	.249	.209	1.522

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien R sebesar 0,499 (49,9). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang sedang.

R Square sebesar 0,249 menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati

dan berwujud terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 24,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 24,9\% = 75,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

e. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung atau tidak dengan hipotesis yang telah diajukan, ada dua yaitu hipotesis secara simultan (bersama-sama) dan hipotesis secara parsial (satu persatu) diuji dengan menggunakan regresi linier berganda, berikut pengujian yang dilakukan.

1) Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian uji F dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.16 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.356	5	14.471	6.247	.000 ^b
	Residual	217.754	94	2.317		
	Total	290.110	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, nilai F_{hitung} sebesar 6,247 dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 1,91 ($6,247 < 1,91$) dan

nilai signifikansi F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,1 ($0,000 < 0,1$). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

2) Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.153	1.364		3.045	.003
	TotalX1	.299	.111	.334	2.695	.008
	TotalX2	.329	.159	.254	2.065	.042
	TotalX3	-.118	.143	-.098	-.826	.411
	TotalX4	.017	.160	.013	.107	.915
	TotalX5	.026	.140	.020	.187	.852

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai uji T yang bertujuan menguji pengaruh variabel independen, yaitu keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4) dan berwujud (X5). Diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Berdasarkan hasil uji t diatas, maka ditarik kesimpulan:

a) Keandalan (X1)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel harga diperoleh t_{hitung} sebesar 2,695 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

b) Ketanggapan (X2)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel produk diperoleh t_{hitung} sebesar 2,065 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,042 lebih kecil dari 0,1. Maka berdasarkan hal tersebut variabel ketanggapan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

c) Keyakinan (X3)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai negatif dan variabel lokasi diperoleh t_{hitung}

sebesar $-0,826$ lebih kecil dari t_{tabel} sebesar $1,661$ dengan tingkat signifikansi $0,411$ lebih besar dari $0,1$. Maka berdasarkan hal tersebut variabel keyakinan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

d) Empati (X4)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai negatif dan variabel pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar $0,107$ lebih kecil dari t_{tabel} sebesar $1,661$ dengan tingkat signifikansi $0,915$ lebih besar dari $0,1$. Maka berdasarkan hal tersebut variabel empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

e) Berwujud (X5)

Hasil uji T dalam tabel diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar $0,187$ lebih kecil dari t_{tabel} sebesar $1,661$ dengan tingkat signifikansi $0,852$ lebih besar dari $0,1$. Maka berdasarkan hal tersebut variabel berwujud tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Selanjutnya dari pernyataan yang penulis uraikan dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan

berwujud, dapat diketahui bahwa variabel keandalan dan ketanggapan adalah variabel yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.