

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto memperoleh hasil yakni dengan didapat nilai persentase yaitu sebesar 65% atau pada tingkat memuaskan, sedangkan sisanya sebesar 13% masuk dalam kategori sangat memuaskan, sebesar 20% masuk dalam kategori tidak memuaskan, dan 2% masuk dalam kategori sangat tidak memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa untuk pelayanan pembayaran UKT secara *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto diperoleh persentase sebesar 66% atau pada memuaskan, dimana sisanya sebesar 14% masuk dalam kategori sangat memuaskan, sebesar 19% masuk dalam kategori tidak memuaskan, dan 2% masuk dalam kategori sangat tidak memuaskan.
2. Dari data tingkat kepuasan pembayaran UKT secara manual, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4) dan berwujud (X5) berpengaruh secara simultan (Uji F) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto (Y). Selanjutnya secara parsial

(Uji T) dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dalam pelayanan (keyakinan dan empati) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada pembayaran UKT di Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

3. Dari data tingkat kepuasan pembayaran UKT secara *online*, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4) dan berwujud (X5) berpengaruh secara simultan (Uji F) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto (Y). Selanjutnya secara parsial (Uji T) dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dalam pelayanan (keandalan dan ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada pembayaran UKT di Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

B. Saran

1. Bagi bank:
 - a. Pelayanan pembayaran UKT yang diberikan oleh Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto memang sudah cukup bagus karena mahasiswa berada pada tingkatan tinggi atau memuaskan. Namun masih ada dimensi-dimensi pelayanan yang masih memerlukan pengoptimalan dilihat dari hasil persentase tingkat kepuasan pada penelitian ini yakni kurang lebih sebesar 30% mahasiswa menyatakan tidak puas pada dimensi pelayanan empati dan berwujud pada pembayaran UKT secara manual,

serta kurang lebih sebesar 30% mahasiswa menyatakan tidak puas pada pelayanan ketanggapan dan berwujud pada pembayaran UKT secara *online*. Oleh karena itu pihak bank harus bisa meningkatkan perhatian kepada nasabahnya dan selalu siap membantu nasabah yang memiliki kesulitan di berbagai dimensi.

- b. Hendaknya Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto menerima hasil penelitian ini dan dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.
2. Untuk peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian dari penelitian ini pada:
 - a. Hendaknya meneliti dengan populasi dan sampel yang digunakan lebih luas lagi.
 - b. Meneliti teori yang sama pada kasus atau lokasi yang berbeda.