

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANK BRI SYARIAH
DALAM MENERIMA JASA PEMBAYARAN UKT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UIN
ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
M. IKA IFNU MAZAH**



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

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANK BRI SYARIAH
DALAM MENERIMA JASA PEMBAYARAN UKT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UIN
ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
M. IKA IFNU MAZAH
NIM. 1301160374**

**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 : M. Ika Ifnu Mazah
NIM : 1301160374
Tempat/Tgl. Lahir : Bahaur, 06 April 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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, 13 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,




M. Ika Ifnu Mazah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : M. Ika Ifnu Mazah

N I M : 1301160374

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

Tempat dan tanggal lahir : Bahaur, 06 April 1996

Alamat : Jalan Tanjung Selatan Komplek Mahligai Indah
RT 13, RW 05, Kel. Mabuun, Kec. Murung
Pudak, Kab. Tabalong.

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

Banjarmasin, 1 Maret 2019

Pembimbing I



H. Badrian, S.Ag., M.Ag.
NIP.197307171997031002

Pembimbing II



Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 197804272009012010

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



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin”, ditulis oleh M. Ika Ifnu Mazah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2019

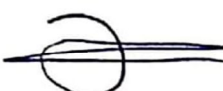
Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M. Ag. (Ketua)	1. 
2. Rohana Faridah, SE, MM (Anggota)	2. 
3. H. Zaki Mubarak, M. Si., P.hd (Anggota)	3. 
4. Sri Winarsih, SE, MM (Anggota)	4. 

ABSTRAK

M. Ika Ifnu Mazah. 2018, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah Dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (1) H. Badrian, M.Ag. (2) Rohana Faridah. SE, MM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT , Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan dari mahasiswa yang membayar UKT terhadap pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah. seperti tempat duduk yang sedikit, ruang tunggu yang kecil dan lamanya waktu pelayanan.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai korelasi dengan kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*), bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada responden yakni mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Untuk pengujian analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Analisis uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Uji analisis reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *Rank Spearman Correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan: Pertama, secara simultan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh namun hanya terdapat tiga variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yaitu variabel daya tanggap empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kedua, secara parsial variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh namun hanya ada tiga variabel yaitu variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Ketiga, faktor yang paling memengaruhi yaitu daya tanggap, empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari yang membayar UKT, semua variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki korelasi dengan kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

MOTO

“ Hidup Itu Pilihan
Ketika kamu memilih sesuatu
Berarti Kamu Melepas yang Lain”

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah yang Maha Pengasih Maha Penyayang. Atas Izin Allah dan Karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Shalawat dan Salam selalu terucap pada kekasih-Nya
Suri Tauladan Kita, Rasulullah Saw.

Skripsi ini saya persembahkan untuk “Ayahanda Kardisyah, dan Ibunda tercinta Bayah” yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk merasakan dunia pendidikan hingga sampai keperguruan tinggi. Terima kasih atas dukungannya baik moril maupun materil, do’a serta kasih sayang. Anandakan berusaha untuk selalu berbakti dan menjadi kebanggan kalian.

Terimakasih juga kepada kaka dan adik saya tersayang yang telah membantu serta memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Bapak H. Badrian, M.Ag dan Ibu Rohana Faridah, SE, MM. Terima kasih telah memberikan bimbingan, nasehat dan ilmu yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Guru-guru dan dosen yang telah mendidik dan membagi ilmu pengetahuan dan pengalaman.

Untuk “sahabat-sahabatku” teman-teman seperjuangan, dan teman-teman lainnya yang telah membantu tercapainya skripsi ini, kalianlah yang selalu memberikan semangat.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, Sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidin</i>
عدة	Ditulis	‘iddah

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 shalat, 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>Karāmah al auliyā’</i>
---------------	---------	---------------------------

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

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zak ātul-fitri</i>
------------	---------	-----------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـَـ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

--'	Dammah	Ditulis	U
-----	--------	---------	---

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جهلية	Ditulis	ā- <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسمي	Ditulis	ā - yas'ā
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	i - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū - <i>furūd</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

أأنتم	Ditulis	a' <i>antum</i>
أأعدت	Ditulis	u' <i>iddat</i>
لأئن شكر تم	Ditulis	la' <i>in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyah 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-Syam</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي القروض	Ditulis	Żawi al-furūd atau Żawil furūd
أهل السنة	Ditulis	Ahl as-sunnah atau ahlussunnah

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الا نبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين. اما بعد.

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur dipanjatkan bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Salawat dan salam kepada semulia-mulia sekalian Nabi dan Rasul, yaitu Penghulu kita Nabi Besar Muhammad SAW, juga kepada keluarganya dan sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas akhir dari penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dan kepada mereka semua saya ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H.Badrian, M. Ag dan Ibu Rohana Faridah, SE, MM selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan, koreksi dan saran-saran dalam penyusunan konsep, materi/isi dan metode pembuatan skripsi ini hingga penulis berhasil menyelesaikannya.

4. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan dan staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan serta karyawan Bank BRI Syariah Banjarmasin yang berkenan memberikan ijin riset dan membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
7. Seluruh responden yang memberikan data untuk penyusunan penelitian ini.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin ya rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 13 Maret 2019

Penulis

M. Ika Ifnu Mazah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikasi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	13
H. Kajian Pustaka	14
I. Sistematika Penulisan.....	16
 BAB II TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	 19
A. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualias Pelayanan	19
2. Standar Layanan Perbankan Syariah	20
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	24
B. Kepuasan Nasabah	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	30

2. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	32
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.... Nasabah (Mahasiswa)	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pengolahan Data.....	39
G. Desain Pengukuran.....	39
H. Instrumen Pengumpulan Data	41
I. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Penyajian Data	49
1. Karakteristik Responden	49
B. Uraian Data	51
C. Analisis Data.....	65
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	65
2. Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Uji	69
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (t)	69
D. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3. 1	37
2. Tabel 4. 1	49
3. Tabel 4. 2	50
4. Tabel 4. 3	50
2. Tabel 4. 4	52
3. Tabel 4. 5	52
4. Tabel 4. 6	53
5. Tabel 4. 7	54
6. Tabel 4. 8	55
7. Tabel 4. 9	55
8. Tabel 4. 10	56
9. Tabel 4. 11	57
10. Tabel 4. 12	57
11. Tabel 4. 13	58
12. Tabel 4. 14	59
13. Tabel 4. 15	60
14. Tabel 4. 16	60
15. Tabel 4. 17	61
16. Tabel 4. 18	62
17. Tabel 4. 19	62
18. Tabel 4. 20	63
19. Tabel 4. 21	64
20. Tabel 4. 22	64
21. Tabel 4. 23	65
22. Tabel 4. 24	67
23. Tabel 4. 25	67
24. Tabel 4. 26	70
25. Tabel 4. 27	71
26. Tabel 4. 28	72
27. Tabel 4. 29	74
28. Tabel 4. 30	76
29. Tabel 4. 31	77
30. Tabel 4. 32	78