

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.