

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Penyajian Data

##### 1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan mahasiswa yang membayar UKT di loket Bank BRI Syariah Banjarmasin. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, fakultas dan jurusan. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-laki	43	43
Perempuan	57	57
<b>Total</b>	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel jenis kelamin di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 43 orang atau 43% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 57 orang atau 57% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

## b. Fakultas Responden

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Fakultas

<b>Fakultas</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Syariah	9	9
Ekonomi dan Bisnis Islam	23	23
Tarbiyah dan Keguruan	52	52
Dakwah dan Komunikasi	7	7
Ushuludin Dan Humaniora	9	9
<b>Total</b>	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel di atas, memperlihatkan bahwa mahasiswa yang diambil sebagai responden yaitu Fakultas Syariah sebanyak 9 orang atau 9%, selanjutnya data responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 23 orang atau 23%, selanjutnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruann ada 52 orang atau 52%, selanjutnya Fakultas Dakwah dan Komunikasi ada 7 orang atau 7%, dan Fakultas Ushuludin dan Humaniora ada 9 orang atau 9%.

## c. Jurusan

<b>Jurusan</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Hukum Tata Negara	9	9
Perbankan Syariah	23	23
Bahasa Inggris	30	30
Matematika	22	22
Perbandinga Agama	9	9
Komunikasi dan Penyiaran Islam	7	7

Tabel  
4.3  
Data  
Respon  
den  
Berdasa

rkan Jurusan

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Pada tabel jurusan responden di atas bahwa mahasiswa yang menjadi responden dari jurusan Perbankan Syariah sebanyak 23 orang, dari jurusan Hukum Tata Negara 9 orang, dari Jurusan Bahasa Inggris 30 orang, dari Jurusan Matematika sebanyak 22 orang, dari Jurusan Perbandingan Agama sebanyak 9 orang dan dari Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam sebanyak 7 orang.

## **B. Uraian Data**

Pengumpulan data dilakukan pengumpulan data kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada mahasiswa yang membayar UKT pada Loker Bank BRI Syariah Banjarmasin. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah. Kemudian hasil jawaban kuesioner dirangkum dan dianalisis dengan *software SPSS 22 for window*.

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah Banjarmasin terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Keandalan ( $X_1$ )
  - a. Indikator keandalan karyawan dalam menangani masalah yang dialami mahasiswa yang membayar UKT

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Tabel 4.4 Keandalan Karyawan dalam Menangani Masalah yang Dialami Mahasiswa yang Membayar UKT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	11	11
2	Setuju	74	76
3	Kurang Setuju	15	15
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 74 responden atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa keandalan karyawan dalam menangani masalah yang dialami mahasiswa yang membayar UKT Setuju. Kemudian disusul jawaban kurang setuju berjumlah 15 responden atau 15%. Selanjutnya jawaban sangat setuju berjumlah 11 responden atau 11%. Selanjutnya jawaban tidak setuju berjumlah 0 responden atau 0%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak 0 responden atau 0%.

b. Indikator Menjelaskan Prosuder Pembayaran UKT Dengan Benar

Tabel 4.5 Menjelaskan Prosuder Pembayaran UKT Dengan Benar

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
----	--------------------	---------------	----------------

ata yang diper oleh	1D	Sangat setuju	17	17
	2	Setuju	73	73
	3	Kurang Setuju	10	10
	4	Tidak Setuju	0	0
	5	Sangat Tidak Setuju	0	0
		<b>Total</b>		<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator menjelaskan prosuder pembayaran UKT dengan benar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 73 responden atau 73%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju karyawan setuju menjelaskan prosedur pembayaran UKT dengan benar. Kemudian disusul jawaban sangat setuju berjumlah 17 responden atau 17%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 10 responden atau 10%. Selanjutnya jawaban tidak setuju berjumlah 0 responden atau 0%, dan jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

c. Indikator Melayani Waktu Pembayaran UKT Sesuai Waktu yang Ditetapkan

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator melayani waktu pembayaran UKT sesuai waktu yang ditetapkan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

5) Tabel 4.6 Melayani Waktu Pembayaran UKT Sesuai Waktu yang Ditetapkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	24	24

2	Setuju	67	67
3	Kurang Setuju	9	9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah )

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 67 responden atau 67%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 24 responden atau 24%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 9 responden atau 9%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

d. Indikator Karyawan yang Mempunyai Pengetahuan Untuk Menjawab  
Pertanyaan Mahasiswa Mengenai Pembayaran UKT

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk ,menjawab pertanyaan mahasiswa mengenai pembayaran UKT dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Karyawan yang Mempunyai Pengetahuan untuk Menjawab  
Pertanyaan Mahasiswa Mengenai Pembayaran UKT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	68	68
3	Kurang Setuju	5	5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 68 responden atau 68%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 27 responden atau 27%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 5

responden atau 5%, dan selanjutnya jawaban tidak Setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

## 2. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap

### a. Indikator Kecepatan Pelayanan yang Diberikan Karyawan Bank BRI Syariah

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan Bank BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Kecepatan Pelayanan yang Diberikan Karyawan Bank BRI Syariah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	50	50
3	Kurang Setuju	19	21
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 50 responden atau 50%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 27 responden atau 27%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 19 responden atau 19%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 4 responden atau 4%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

### b. Indikator Kesediaan Karyawan untuk Membantu Mahasiswa

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kesediaan karyawan untuk membantu mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Kesediaan Karyawan Untuk Membantu Mahasiswa

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	55	55
3	Kurang Setuju	11	11
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 55 responden atau 55%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 27 responden atau 27%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 11 responden atau 11%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 6 responden atau 6%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

c. Indikator Kesiapan Karyawan dalam Merespons Permintaan Mahasiswa

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kesediaan karyawan dalam merespons permintaan mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Kesiapan Karyawan dalam Merespons Permintaan Mahasiswa

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	25	25
2	Setuju	64	62
3	Kurang Setuju	11	13



4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Setuju	0	0
	Tidak Setuju		
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 64 responden atau 64%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 25 responden atau 25%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 11 responden atau 11%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

### 3. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Jaminan

#### a. Indikator Karyawan Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Mahasiswa

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Karyawan Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Mahasiswa

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	9	9
2	Setuju	57	57
3	Kurang Setuju	31	31
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 57 responden atau 57%. Kemudian disusul jawaban kurang setuju 31 responden atau 31%. Selanjutnya jawaban sangat setuju berjumlah 9

responden atau 9%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 3 responden atau 3%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

b. Indikator Membuat Mahasiswa Merasa Aman Sewaktu Melakukan Pembayaran UKT

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 Membuat Mahasiswa Merasa Aman Sewaktu Melakukan Pembayaran UKT

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	47	47
2	Setuju	44	44
3	Kurang Setuju	9	9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah responden 47 responden atau 47%. Kemudian disusul jawaban setuju 44 responden atau 44%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 9 responden atau 9%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

c. Indikator Karyawan Yang Secara Konsisten Bersikap Sopan

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator karyawan yang secara konsisten bersikap sopan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Karyawan yang Secara Konsisten Bersikap Sopan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
----	--------------------	---------------	----------------

1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Kurang Setuju	12	12
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 73 responden atau 73%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 15 responden atau 15%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 12 responden atau 12%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

#### 4. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Empati

##### a. Indikator Mendengarkan Nasabah Dengan Penuh Perhatian

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator mendengarkan nasabah dengan penuh perhatian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14 Mendengarkan Nasabah dengan Penuh Perhatian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	56	56
3	Kurang Setuju	17	17
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 56 responden atau 56%. Kemudian disusul jawaban sangat

setuju 27 responden atau 27%. Selanjutnya jawaban kurang Setuju berjumlah 17 responden atau 17%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

b. Indikator Bersikap Antusias Saat Menghadapi Mahasiswa Sehingga Mahasiswa Merasa Memperoleh Perhatian Serius

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator bersikap antusias saat menghadapi mahasiswa sehingga mahasiswa merasa memperoleh perhatian serius dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Bersikap Antusias Saat Menghadapi Mahasiswa Sehingga Mahasiswa Merasa Memperoleh Perhatian Serius

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	19	19
2	Setuju	58	58
3	Kurang Setuju	23	23
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah Setuju dengan jumlah responden 58 responden atau 58%. Kemudian disusul jawaban kurang setuju 23 responden atau 23%. Selanjutnya jawaban sangat setuju berjumlah 19 responden atau 19%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

c. Indikator Sungguh-Sungguh Mengutamakan Kepentingan Mahasiswa dan Meminta Maaf Atas Ketidaknyamanan yang Dialami Mahasiswa

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan mahasiswa dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Sungguh-Sungguh Mengutamakan Kepentingan Mahasiswa dan Meminta Maaf Atas Ketidaknyamanan yang Dialami Mahasiswa

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	37	37
2	Setuju	54	54
3	Kurang Setuju	9	9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah Setuju dengan jumlah responden 54 responden atau 54%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 37 responden atau 37%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 9 responden atau 9%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

d. Indikator Karyawan Yang Memahami Kebutuhan Pelanggan

Tabel 4.17 Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	49	49
2	Setuju	44	44
3	Kurang Setuju	7	7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0

D	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
---	--------------	------------	------------

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

ata yang

diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah responden 49 responden atau 49%. Kemudian disusul jawaban setuju 44 responden atau 44%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 7 responden atau 7%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

#### 5. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik

- a. Indikator Memberikan Sambutan Berupa Senyum, Mengucapkan Salam Ketika Bertemu atau Berpisah dan Ucapan Terimakasih.

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator memberikan sambutan berupa senyum, mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dan ucapan terimakasih dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18 Memberikan Sambutan Berupa Senyum, Mengucapkan Salam Ketika Bertemu atau Berpisah dan Ucapan Terimakasih

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	52	52
2	Setuju	43	43
3	Kurang Setuju	5	5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah responden 52 responden atau 52%. Kemudian disusul jawaban setuju 43 responden atau 43%. Selanjutnya jawaban kurang Setuju berjumlah 5 responden atau 5%, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

b. Indikator Peralatan Modern Yang Dimiliki Seperti Komputer dan Mesin Pencetak Data (slip pembayaran UKT)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator peralatan modern yang dimiliki seperti komputer dan mesin pencetak data (slip pembayaran UKT) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19 Peralatan Modern yang Dimiliki Seperti Komputer dan Mesin Pencetak Data

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	65	65
2	Setuju	35	35
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah responden 65 responden atau 65%. Kemudian disusul jawaban

Setuju 35 responden atau 35%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah responden atau %, dan selanjutnya jawaban tidak setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

c. Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang Dimiliki Seperti Ruang Tunggu dan Tempat Duduk

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki seperti ruang tunggu dan tempat duduk dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20 Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang Dimiliki Seperti Ruang Tunggu dan Tempat Duduk

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	7	7
2	Setuju	38	38
3	Kurang Setuju	41	41
4	Tidak Setuju	14	14
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah kurang Setuju dengan jumlah responden 41 responden atau 41%. Kemudian disusul jawaban setuju 38 responden atau 38%. Selanjutnya jawaban tidak setuju berjumlah 14 responden atau 14%, dan selanjutnya jawaban sangat setuju 7 responden atau 7%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

d. Indikator Ruang Kerja Bersih dan Nyaman

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ruang kerja bersih dan nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Tabel 4.21 Ruang Kerja Bersih dan Nyaman

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	29	29
2	Setuju	44	44
3	Kurang Setuju	27	27
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 60 responden atau 60%. Kemudian disusul jawaban sangat setuju 29 responden atau 29%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 27 responden atau 27%, dan selanjutnya jawaban sangat setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%.

- e. Indikator Memakai Pakaian Yang Rapi dan Menutup Aurat sesuai Dengan Syariat Islam

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator memakai pakaian yang rapi dan menutup aurat sesuai dengan syariat Islam dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22 Memakai Pakaian yang Rapi dan Menutup Aurat sesuai Dengan Syariat Islam

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	52	52
2	Setuju	48	48
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah responden 52 responden atau 52%. Kemudian disusul jawaban Setuju 48 responden atau 48%. Selanjutnya jawaban kurang setuju berjumlah 0

responden atau 0%, dan selanjutnya jawaban sangat setuju 0 responden atau 0%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 0 responden atau 0%

### C. Analisis Data

#### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

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

##### a. Hasil Uji Validitas

Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah angket 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 digunakan untuk melakukan uji data dengan SPSS.

Tabel 4.23. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Keandalan	1	0,547	0,1638	Valid
	2	0,539	0,1638	Valid
	3	0,529	0,1638	Valid
	4	0,618	0,1638	Valid
Daya Tanggap	1	0,631	0,1638	Valid
	2	0,665	0,1638	Valid
	3	0,681	0,1638	Valid
Jaminan	1	0,707	0,1638	Valid
	2	0,570	0,1638	Valid
	3	0,501	0,1638	Valid
Empati	1	0,591	0,1638	Valid
	2	0,489	0,1638	Valid
	3	0,399	0,1638	Valid

Lanjutan Tabel 4.23. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
	4	0,536	0,1638	Valid
Bukti Fisik	1	0,383	0,1638	Valid
	2	0,351	0,1638	Valid
	3	0,544	0,1638	Valid
	4	0,528	0,1638	Valid
	5	0,403	0,1638	Valid
Tingkat Kepuasan Mahasiswa	1	0,480	0,1638	Valid
	2	0,576	0,1638	Valid
	3	0,523	0,1638	Valid
	4	0,682	0,1638	Valid

Sumber : Data Hasil Olah SPSS 2018

Uji validitas di sini dilakukan dengan cara mengorelasikan skor pada *item* dengan skor totalnya. Sebuah butir pertanyaan dianggap valid bila koefisien korelasi *product moment pearson* di mana  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  ( $\alpha = 5\%$  ;  $n-2$ ) dan  $n =$  jumlah sampel, atau dalam penelitian ini  $df = 100 - 2 = 98$  dengan tingkat signifikansi 5% maka didapat nilai  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1638. Item pertanyaan semua variabel bisa dikatakan valid karena  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  seperti yang disyaratkan.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang dapat digunakan diandalkan dan tetap konsisten jika pengu-

Tabel 4.24. Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	23

ut diulang. Jika Alpha Cronbach's  $> 0,60$  maka reliabel.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2018)

Dapat terlihat dari nilai Cronbach's Alpha di atas, jika nilai Alpha > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Nilai nilai Cronbach's Alpha adalah 0,755 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

ble. Tabel 4.25. Hasil Uji Reliabilitas Per item

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.95	.520	100
X1.2	4.07	.517	100
X1.3	4.15	.557	100
X1.4	4.23	.529	100
X2.1	3.99	.798	100
X2.2	4.04	.790	100
X2.3	4.13	.614	100
X3.1	3.71	.656	100
X3.2	4.40	.651	100
X3.3	3.99	.541	100
X4.1	4.13	.677	100
X4.2	3.99	.674	100
X4.3	4.29	.624	100
X4.4	4.43	.624	100
X5.1	4.49	.595	100
X5.2	4.63	.506	100
X5.3	3.36	.823	100
X5.4	3.94	.862	100
X5.5	4.53	.502	100
Y1	3.88	.537	100
Y2	3.69	.647	100
Y3	3.52	.522	100
Y4	3.26	.597	100

yataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Berdasarkan tabel 4.24 Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,755 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

## 2. 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:

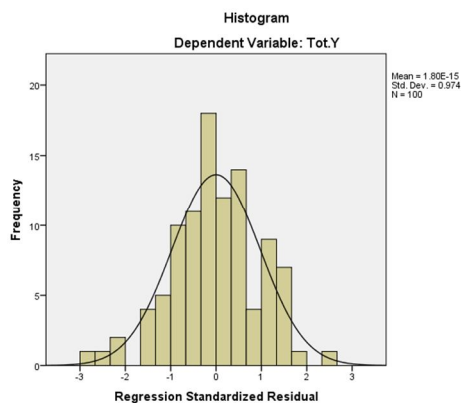
### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang Setuju dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji histogram dan uji kolmogorov-smirnov.

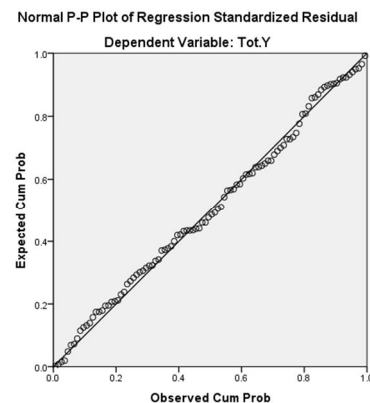
#### 1) Uji Histogram

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram normal *P-P plot regression strandardized* dengan bantuan SPSS 22 for windows yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1. Hasil Uji Histogram



Gambar 4.2. Hasil Uji P- Plot



Dengan melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 di atas berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Namun demikian dengan menggunakan metode gambar akan menimbulkan subjektivitas artinya seorang peneliti akan mengatakan gambar tersebut menyerupai lonceng akan tetapi bagi peneliti lain menganggap gambar tersebut tidak menyerupai lonceng, untuk lebih tepatnya dibantu dengan menggunakan analisis uji *Chi Square* atau *Kolmogorov-Smirnov*.

## 2) Uji *Kolmogorov-Smirnov*

Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan pengujian normalitas dengan menggunakan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan menyebar dengan normal apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $Z \leq Z$  tabel atau nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0,05$

Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas dengan cara Uji Kolmogorov Smirnov

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Standardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup> Mean	,0000000

	Std.	
	Deviation	,26098378
Most	Extreme Absolute	,044
Differences	Positive	,037
	Negative	-,044
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan cara uji kolmogorov-smirnov dalam tabel 4.25 di atas, diperoleh nilai *test statistic* sebesar 0,044 dan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada 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.

##### 1) Nilai *Tolerance*

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10. Terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar atau sama dengan 0,10.

##### 2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.  
Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Tabel 4.27. Hasil Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Keandalan_X <sub>1</sub>	,786	1,256
	Daya Tanggap X <sub>2</sub>	,784	1,275
	Jaminan X <sub>3</sub>	,911	1,097
	Empati X <sub>4</sub>	,831	1,203
	Bukti Fisik X <sub>5</sub>	,904	1,106

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dalam tabel 4.26 di atas, diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,786 untuk keandalan, 0,784 untuk daya tanggap, 0,911 untuk Jaminan, 0,831 untuk empati, dan 0,904 untuk bukti fisik yang berarti lebih besar dari 0,10. Sedangkan VIF diperoleh sebesar 1,256 untuk keandalan, 1,275 untuk daya tanggap, 1,097 untuk jaminan, 1,203 untuk empati dan 1,106 untuk bukti fisik yang berarti lebih kecil dari 10,00. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Autokorelasi



Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (dL dan dU). Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan:

- 1) Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Tabel 4.28. Hasil Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,546 <sup>a</sup>	,298	,182	1,070	1,764

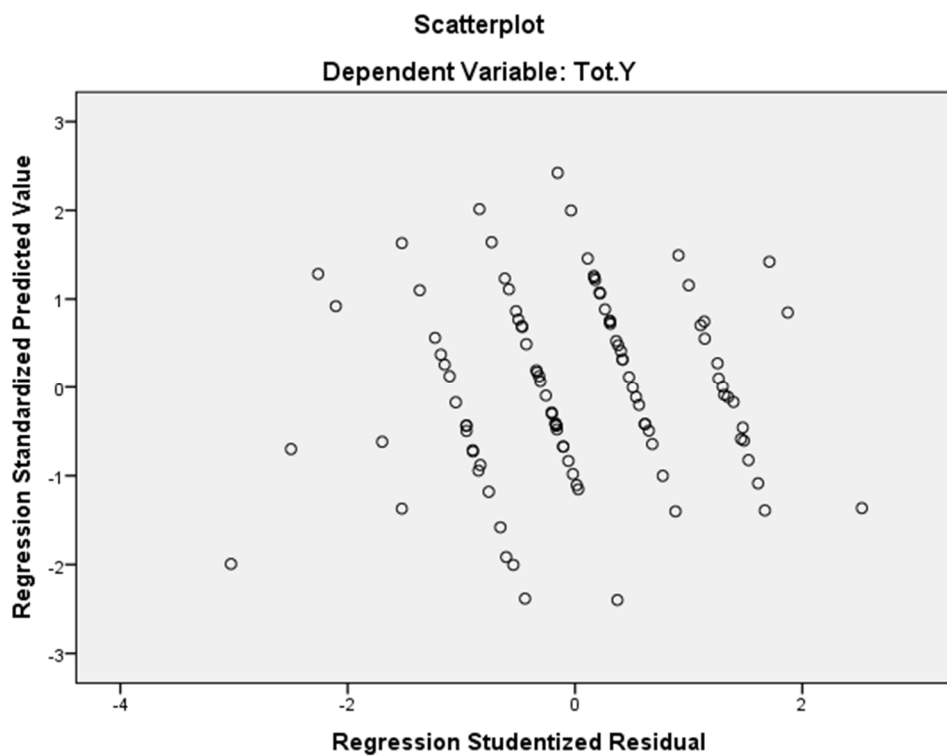
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dalam tabel 4.26 di atas, diperoleh nilai DW sebesar 1,764. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel (n) 100 dan jumlah variabel *independent* (k) = 5, maka diperoleh nilai dL sebesar 1,5710 dan dU sebesar 1,7804 sehingga nilai (4-dU) sebesar 2,2196. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa  $dU = 1,7804 < DW = 1,764 < (4-dU) = 2,2196$  yang artinya tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot.

Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik yang acak pada gambar tersebut tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Mengetahui pengaruh variabel keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Di mana:

Y : Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

$X_1$  : Keandalan

$X_2$  : Daya Tanggap

$X_3$  : Jaminan

$X_4$  : Empati

$X_5$  : Bukti Fisik

$\alpha$  : konstanta

b : koefisien regresi

e : error

Berdasarkan data yang diperoleh maka dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*. Berikut hasil perhitungannya

Tabel 4.29. Koefisien Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,199	2,876		3,546	001		
Keandalan X1	074	123	068	604	547	796	1,256
Daya Tanggap_X2	411	105	330	3,898	001	926	1,080

Jaminan X3	070	123	060	564	574	911	1,097
Empati X4	196	091	216	2,153	034	831	1,203
Bukti Fisik X5	221	091	249	2,422	017	904	1,106

Berdasarkan perhitungan tabel 4.27 diatas, dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 10,199 + 0,074 X_1 + -0,030 X_2 + 0,070 X_3 + 0,166 X_4 + -0,016 X_5$$

#### 1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 10,199 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), bukti fisik ( $X_5$ ), tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin ( $Y$ ) adalah sebesar 10,199

#### 2) Keandalan $X_1$

Nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,074 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan keandalan tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin maka ( $Y$ ) akan naik 0,074 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

#### 3) Daya Tanggap $X_2$

Nilai koefisien  $X_2$  sebesar 0,411 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan keandalan

tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Y) akan naik 0,411 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

4) Jaminan  $X_3$

Nilai koefisien  $X_3$  sebesar 0,070 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan jaminan maka tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Y) akan naik 0,070 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

5) Empati  $X_4$

Nilai koefisien  $X_4$  sebesar 0,196 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan empati maka tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Y) akan naik 0,196 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

6) Bukti Fisik  $X_5$

Nilai koefisien  $X_5$  sebesar 0,221 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan bukti fisik maka tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Y) akan naik 0,221 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

Tabel 4.30. Hasil Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,546 <sup>a</sup>	,298	,182	1,070

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, nilai *R Square* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,298. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel *independent* yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel *dependent* tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 29,8% sedangkan sisanya 70,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dalam penelitian ini, ada dua hipotesis yang telah diajukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut disajikan hasil pengujian hipotesis:

1) Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin maka dilakukan uji F.

Tabel 4.31. Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,284	5	5,657	4,824	,001 <sup>b</sup>
	Residual	110,226	94	1,173		
	Total	138,510	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan tabel 4.30 diatas nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,824 di mana nilai ini lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,31 ( $4,824 > 2,31$ ) dan nilai signifikan  $F$  sebesar 0,001, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

## 2) Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independent* tidak sama dengan nol, maka variabel *independent* tersebut berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independent* sama dengan nol, maka variabel *independent* tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.32. Hasil Uji T Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,199	2,876		3,546	,001
Keandalan X1	074	123	068	604	,547
Daya Tanggap_X2	411	105	330	3,898	,001
Jaminan X3	070	123	060	564	,574
Empati X4	196	091	216	2,153	,034
Bukti Fisik X5	221	091	249	2,422	,017

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2018)

Berdasarkan hasil uji di atas, terdapat dua variabel yang memiliki nilai signifikansi  $> 0,050$  yaitu: variabel X1 keandalan 0,547 dan variabel X3 jaminan 0,574. Kemudian tiga variabel yang signifikansi  $< 0,05$  yaitu variabel X2 daya tanggap 0,001, variabel X4 empati 0,034, variabel X5 bukti fisik 0,017.

Jadi, ada tiga variabel yaitu variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik yang memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Variabel X2 yaitu bernilai koefisien positif, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,898 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan tingkat signifikansi 0,001, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya variabel X4 empati bernilai koefisien positif dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,153 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan tingkat signifikansi 0,034, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima, Selanjutnya variabel X5 bukti fisik bernilai koefisien positif dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,422 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan tingkat signifikansi 0,017, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara faktor daya tanggap, empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari yang membayar UKT.

#### **D. Pembahasan**

Layanan Bank BRI Syariah Banjarmasin bekerja sama dengan UIN Antasari sejak tahun 2016 yang bertujuan untuk melayani seluruh mahasiswa UIN



Antasari Banjarmasin yang membayar uang kuliah tunggal (UKT). Dengan harapan dapat mempermudah dan mempercepat pembayaran.

Pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah berupa jasa pembayaran UKT adalah layanan perbankan yang beroperasi di saat awal semester. Layanan jasa tersebut merupakan suatu sarana alternatif yang sangat membantu dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi.

Seperti yang telah dipaparkan pada bab II, berkenaan dengan kualitas pelayanan ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi ditentukan oleh pihak yang melayani, karena para nasabahlah yang merasakan layanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Banjarmasin sehingga memenuhi kepuasan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan harus yang berkualitas kepada orang lain. Perspektif Islam mengemukakan lima dimensi pelayanan yang menjadi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

#### 1. Dimensi kehandalan (*reliable*)

Kehandalan (*reliable*) yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap penyedia layanan jasa. Berikut ini landasan syariah tentang menepati janji yang telah dibuat terdapat dalam Q.S. al-Isra/17: 34 :

.... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

“...Dan penuhilah janji, karena janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya”<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dimensi kehandalan dalam pelayanan Bank BRI Syariah Banjarmasin sesuai dengan yang dijanjikan yang memberikan proses transaksi yang mudah, Jam pelayanan pembayaran UKT sesuai waktu yang ditetapkan dan karyawan yang mempunyai pengetahuan mengenai pembayaran UKT serta mampu menangani masalah yang dialami mahasiswa.

### 2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat

Tanggapan yang diberikan oleh karyawan Bank BRI Syariah Banjarmasin direspon dengan Setuju dalam menyelesaikan keluhan dari nasabah, informasi yang diberikan jelas mengenai UKT sehingga mudah dipahami oleh nasabah, dan melayani dengan cepat dan tepat waktu.

### 3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu berkenaan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan serta mampu menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2010), hlm. 471.

selalu bersikap sopan, memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menangani setiap pelayanan atau masalah pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa jaminan di Bank BRI Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan yang santun kepada nasabahnya serta memberikan keamanan yang ketat sehingga terjamin tingkat keamanannya pada saat mahasiswa melakukan transaksi, sehingga membuat nasabah merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 4. Empati (*empathy*)

Empati yaitu kesediaan karyawan memberikan perhatian dan peduli kepada nasabah. Kesediaan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah.

#### 5. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yaitu dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana dan prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan, akan tetapi fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 *For windows* berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa di antara lima variabel yang diteliti ternyata ada tiga variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap preferensi mahasiswa UIN yang melakukan pembayaran UKT, variabel tersebut adalah variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik. Dengan perhitungan variabel  $X^2$  daya tanggap yang bernilai koefisien positif dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,898 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan

tingkat signifikansi 0,001, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya variabel X4 empati bernilai koefisien positif dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,153 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan tingkat signifikansi 0,034, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima, Selanjutnya variabel X5 bukti fisik bernilai koefisien positif dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,422 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 dan tingkat signifikansi 0,017, lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara factor daya tanggap, empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari yang membayar UKT.

Salah satu yang menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah ialah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah maupun calon nasabahnya. Faktor kedua yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Bank.

Memberikan pelayanan terSetuju kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu keSetujuan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Melayani pada dasarnya adalah perbuatan yang dianjurkan dalam agama sebagaimana dalam firman Allah dalam Q.S. al-Maidah/5:2 yaitu

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا  
 اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kamu kepada Allah, Sungguhny Allah sangat berat siksa-Nya.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 349.

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas.