

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah, dapat diambil kesimpulan:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah diperoleh nilai rata-rata 431,20 dengan tingkat kepuasan 86,24% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank BRI Syariah diperoleh nilai rata-rata 457,2 dengan tingkat kepuasan 91,44% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju.
3. Hasil Uji Mann Whitney diperoleh nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,004 < 0,05$. Apabila nilai p value $<$ batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_a alternatif diterima atau ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran Uang

Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan teguran / complain kepada bank agar meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dimana terdapat penilaian pada pertanyaan setiap indikator kurang memuaskan dari mahasiswa.
2. Bagi Bank Kalsel Syariah Diketahui pada indikator Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki tingkat lebih rendah daripada BRI Syariah, diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih pada sistem antrian dan teller dapat mempercepat transaksi agar tidak terjadinya penumpukan mahasiswa, dan lebih mensosialisaikan tata cara pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) agar tidak terjadi penumpukan di satu unit bank.
3. Bagi Bank BRI Syariah di ketahui pelayanan dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di setiap indikator mendapatkan tingkat kepuasan di daerah setuju dan sangat setuju, diharapkan agar karyawan bank dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pada saat pembayaran

Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan lebih mensosialisasikan tata cara pembayaran agar tidak terjadi penumpukan di satu unit bank.

4. Bagi mahasiswa diharapkan agar lebih memahami dan mengetahui tata cara pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada cabang bank lain yang tersedia lebih dari satu teller agar tidak terjadinya penumpukan dan waktu lebih lama di satu unit bank yang hanya tersedia satu teller saja.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengidentifikasi indikator-indikator lainnya yang dapat membandingkan antara tingkat kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan pada Bank BRI Syariah, hal ini untuk melengkapi dan menyempurnakan peneliti sebelumnya, sehingga dapat diambil kesimpulan tentang apa yang sebenarnya apa yang didapat darikepuasan mahasiswa.