

## ABSTRAK

**Wahyu Ramadhan.** 2021. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Badrian, S. Ag, M. Ag.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan, Bank Kalsel Syariah, dan Bank BRI Syariah.

Penelitian di latar belakang fenomena Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam beberapa tahun sebelumnya tepatnya pada tahun 2016 telah bekerja sama dengan dua Bank yaitu pada bank pertama Bank Kalsel Syariah dan berganti pada bank kedua yaitu pada Bank BRI Syariah dalam pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Pergantian tersebut yang mengakibatkan munculnya spekulasi atau pemikiran tentang pelayanan yang diberikan bank kepada mahasiswa pada tingkat kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bank, subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin angkatan 2016 dengan sampel sebanyak 100 mahasiswa serta menggunakan uji Uji Mann Whitney.

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah diperoleh nilai tingkat kepuasan 85,75% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju dan pada Bank BRI Syariah diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 88,94% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. 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  $H_1$  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.