

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Profil Bank Kalsel Syariah dan BRI Syariah

a. Gambaran Umum Tentang Bank Kalsel Syariah

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, dan Operasional bank berdasarkan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia sesuai dengan Surat Keputusan Nomor 26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965.

Untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai perkembangan terkini, sejak tanggal 5 Februari 2020 melalui Akta Notaris Nomor 3 dihadapkaNeddy Fermanto, SH. Notaris pengganti Nenny Indriani, SH, M. Kn, notaris berkedudukan di Kabupaten Banjar yang disahkan Keputusan Menteri Hukum Hak Asasi Manusi Republik Indonesia Nomor AHU-0011121. AH.01.02. Tahun 2020 tanggal 8 Februari 2020, maka PD. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan berubah badan hukum menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dengan sebutan Bank Kalsel. Pengalihan izin usaha dari Perusahaan Daerah ke Perseroan Terbatas diperoleh melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesi Nomor: 14/5/KEP.GBI/2012 tanggal 1 Februari 2012.

Tujuan pendirian Bank BPD Kalsel adalah untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan Daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat melalui kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip konvensional maupun syariah.

Seiring dengan diberlakukannya *dual banking system* Oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan Operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan syariah kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Sejak saat itu Bank Kalsel mendirikan unit usaha Syariah sekaligus Kantor Cabang Syariah Banjarmasin di Jalan S. Parman RT.03 Banjarmasin.

Kemudian pada tanggal 4 Desember 2005 dilanjutkan pembukaan Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jalan P. Antasari No-. 108-109 Kandangan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan, penyaluran dana serta dalam pelayanan jasa yang berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru agar sesuai fatwa dewan syariah nasional – majelis ulma indonesia. Bank Kalsel Syariah memiliki dewan pengawas syariah yang memiliki tugas pengawasan

kegiatan bank yang sekarang dijabat oleh Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, MA. sebagai ketua dewan pengawas syariah bank kalsel.

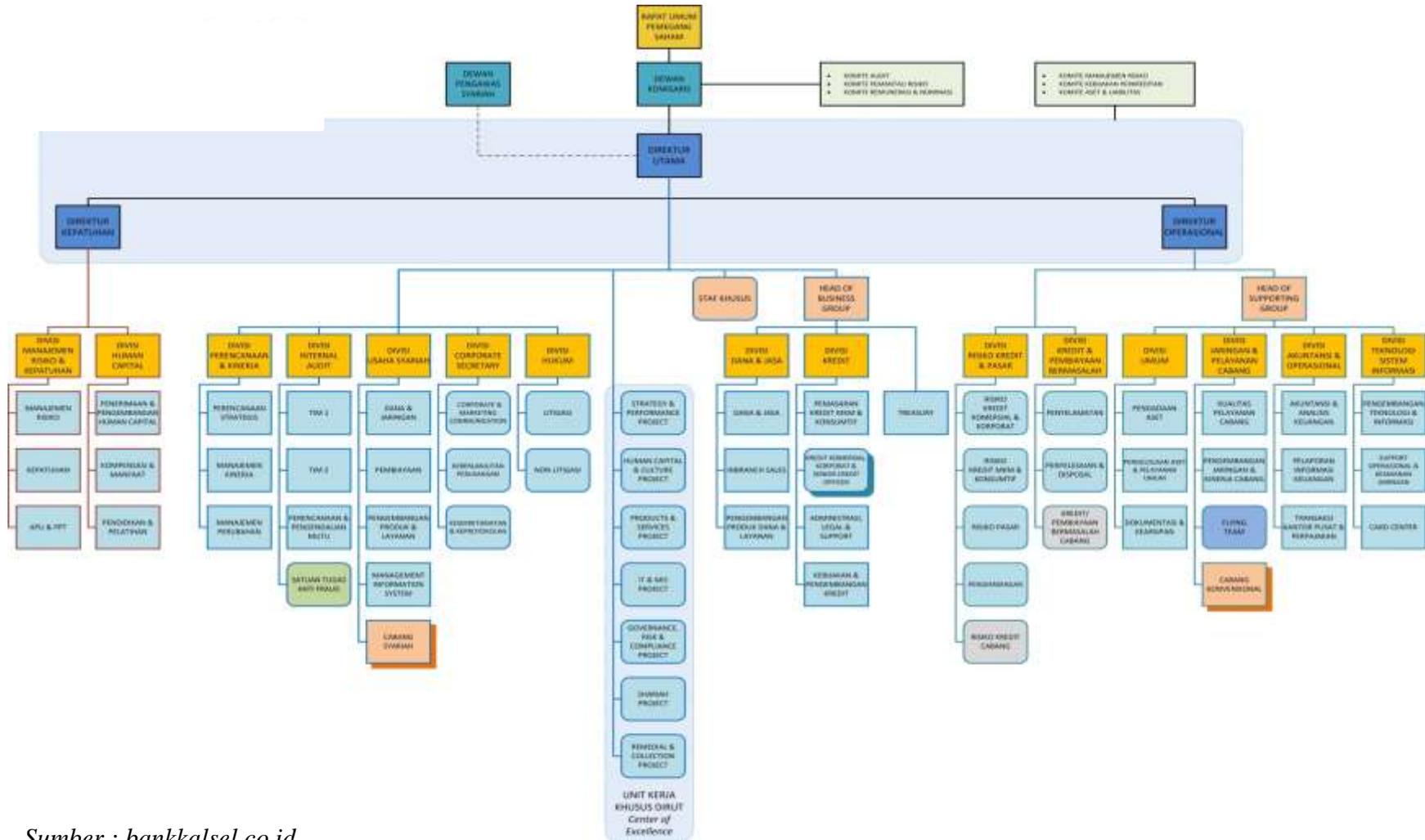
1) Visi dan Misi

Bank Kalsel Syariah memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan. Visi Bank Kalsel Syariah yaitu “Menjadikan Bank Kalsel Syariah sebagai bank yang berkeadilan, sehat profesional, dan dinamis sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang murni dan nyata”. Sedangkan misi Bank Kalsel Syariah yaitu:

- a) Mendorong terciptanya masyarakat yang menggunakan sistem ekonomi penuh barokah dan mendapatkan ridho dari Allah swt.
- b) Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan produk-produk perbankan dan mampu bersaing secara hebat.
- c) Menjadikan Bank Kalsel Syariah sebagai mitra usaha yang dapat dipercaya oleh masyarakat ekonomi syariah khususnya dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah.
- d) Meningkatkan kontribusi pendapatan Bank Kalsel Syariah yang berasal dari kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- e) Membantu mengembangkan sumber daya insani Bank Kalsel Syariah sebagai insan kamil yang memahami dan dapat melaksanakan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

2) Struktur Organisasi Bank Kalsel Syariah

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel Syariah



Sumber : bankkalsel.co.id

b. Gambaran Umum Tentang BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Perseo), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2011 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh. Setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisah Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Banap Vaentje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. (Dr. , 2019)

1) Visi dan Misi

Sesuai dengan visinya, PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

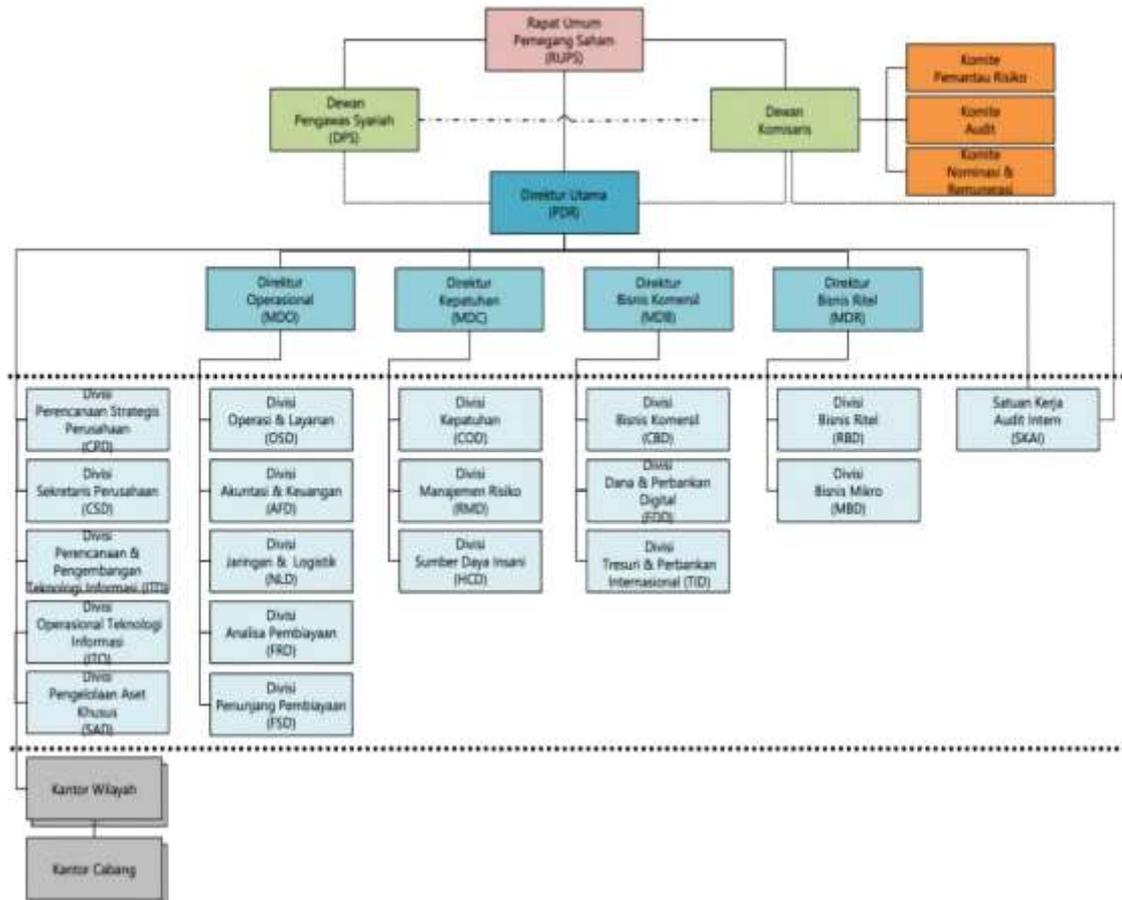
Visi menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna (Dr. Ribhan, S.E., MM, 2016). Sedangkan Misi dari BRI Syariah adalah sebagai berikut:

- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternayaman melalui berbagai sarana kapan pun dimana pun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

2) Struktur Organisasi Bank BRI Syariah

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank BRI Syariah



Sumber: BRISyariah.co.id, 2020

2. Deskripsi Data

a. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin dan fakultas. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

1) Jenis kelamin

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Angkatan 2016.

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Responden Mahasiswa UIN Antasari
Banjarmasin Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Dari tabel 4.1 jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 38 orang atau 38% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 62 orang atau 62% responden berjenis kelamin perempuan.

2) Fakultas Responden

Berikut adalah data mengenai fakultas responden mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Angkatan 2016.

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Mahasiswa UIN Antasari Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Frekuensi	Persentase%
1	Dakwah Komunikasi	5	5%
2	Ekonomi dan Bisnis Islam	24	24%
3	Syariah	13	13%
4	Tarbiyah dan Keguruan	44	44%
5	Ushuludin Humaniora	14	14%
Total		100	100%

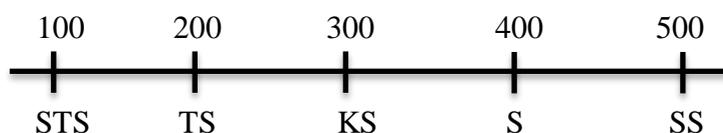
Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Berdasarkan data dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden mahasiswa fakultas Dakwah Komunikasi berjumlah 5 orang atau sebesar 5%. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berjumlah 24 orang atau sebesar 24%. Fakultas Syariah berjumlah 13 orang atau sebesar 13%. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berjumlah 44 orang atau sebesar 44%. Dan Fakultas Ushuludin Humaniora berjumlah 14 orang atau sebesar 14%.

a. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden Pada Bank Kalsel Syariah

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para Mahasiswa Angkatan 2016 tentang tingkat kepuasan pelayanan dalam pembayaran uang tunggal kuliah (UKT) pada Bank Kalsel Syariah. Jumlah skor ideal untuk seluruh item = $100 \times 5 = 500$ (seandainya semua responden menjawab Sangat Setuju), secara rangkaian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.3
Range Skor Responden Pada Bank Kalsel Syariah



Adapun deskripsi mengenai jawaban mahasiswa angkatan 2016 tentang tingkat kepuasan pelayanan dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Kalsel Syariah sebagai berikut:

1) Deskripsi Indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	70	350	18	72	11	33	0	0	1	1	456
2	P2	64	320	32	128	4	12	0	0	0	0	460
Rat-rata												458

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama : Tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT di Bank Kalsel

Syariah, Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 70 orang (70%) menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah. Sebanyak 18 orang (18%) menyatakan setuju, 11 orang (11%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 456 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,2% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Menerapkan pelayanan pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah secara islami, berdasarkan tabel 4.3 diatas tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan hanya ada 4 orang (4%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab setuju ada 32 orang (32%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 64 orang (64%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 460 terletak pada daerah sangat setuju 92% dari yang diharapkan 100%

Pada tabel 4.3 diatas tanggapan responden dari 2 item pertanyaan terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100

responden maka rata-rata skor 458 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,6% dari yang H 100%

2) Deskripsi Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Kehandalan (*Reliability*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan (*Reliability*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kehandalan (*Reliability*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	22	110	63	252	13	39	2	4	0	0	405
2	P2	19	95	64	256	15	45	2	4	0	0	400
3	P3	26	130	63	252	11	33	0	0	0	0	415
4	P4	26	130	70	280	4	12	0	0	0	0	422
Rat-rata												410,5

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

a) Pertanyaan pertama: Pelayanan di Bank Kalsel Syariah tepat waktu, Berdasarkan tabel 4.4 diatas adalah setuju sebanyak 63 orang (63%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (22%) untk yang menyatakan kurang setuju 13 orang (13%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya 2 orang (2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 405 terletakpada

daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81%.dari yang diharapkan 100%.

- b) Pada pertanyaan kedua: Pemberian layanan yang cepat di Bank Kalsel Syariah, berdasarkan tabel 4.4 diatas, adalah setuju sebanyak 64 orang (64%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%) untuk yang menyatakan kurang setuju 15 orang (15%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya 2 orang (2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 400 terletakpada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 80% dari yang diharapkan 100%.
- c) Pada pertanyaan ketiga: Pelayanan di Bank Kalsel Syariah tepat dan akurat, berdasarkan tabel 4.4 diatas, adalah setuju sebanyak 63 orang (63%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (26%) untuk yang menyatakan kurang setuju 11 orang (11%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 415 terletakpada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83% dari yang diharapkan 100%.
- d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank Kalsel Syariah mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah,

1	P1	17	85	74	296	7	21	2	4	0	0	406
2	P2	20	100	69	276	10	30	1	2	0	0	408
3	P3	57	285	41	164	2	6	0	0	0	0	455
4	P4	36	180	58	232	6	18	0	0	0	0	430
Rat-rata												424,75

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Layanan di Bank Kalsel Syariah responsif dan efisien, berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 74 orang (74%) menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa layanan di Bank Kalsel Syariah responsif dan efisien. Sebanyak 17 orang (17%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (7%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 406 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81,2% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Penyediaan jasa konsultasi dalam pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah, berdasarkan tabel 4.5 diatas adalah tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju hanya ada 1 orang (1%) dan yang menjawab kurang setuju 10 orang (10%). Responden yang menjawab sangat setuju ada 20 orang (20%), untuk jawaban setuju ada sebanyak 69 orang (69%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 408

terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81,6% dari yang diharapkan 100%

- c) Pada pertanyaan ketiga: Karyawan Bank Kalsel Syariah bersedia membantu dalam melakukan pembayaran UKT, berdasarkan tabel 4.5 di atas adalah sangat setuju sebanyak 57 orang (57%), responden menyatakan setuju sebanyak 41 orang (41%) untuk yang menyatakan kurang setuju 2 orang (2%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 455 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91% dari yang diharapkan 100%
- d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank Kalsel Syariah melayani secara islami, berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang (58%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (36%) untuk yang menyatakan kurang setuju 6 orang (6%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 430 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.5 diatas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 424,75 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,95% dari yang diharapkan 100%

4) Deskripsi indikator Jaminan (*Assurance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Jaminan (*Assurance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap, indikator Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	57	285	39	156	4	12	0	0	0	0	453
2	P2	39	195	57	228	4	12	0	0	0	0	435
3	P3	55	275	37	148	8	24	0	0	0	0	447
		Rat-rata										445

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

a) Pada pertanyaan pertama: Karyawan Bank Kalsel Syariah ramah dan santun, berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 57 orang (57%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 39 orang (39%) menyatakan setuju, 4 orang (4%) menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang

menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 453 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 90,6% dari yang diharapkan 100%.

b) Pada pertanyaan kedua: Keamanan dalam bertransaksi, berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat dilihat jawaban responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, dan tidak setuju, hanya ada 4 orang (4%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab sangat setuju ada 39 orang (39%), untuk jawaban setuju ada sebanyak 57 orang (57%). Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 435 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Tim manajemen Bank Kalsel Syariah mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan luas, berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju sebanyak 55 orang (55%), responden menyatakan setuju sebanyak 37 orang (37%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 447 terletak pada daerah sangat

setuju dan tingkat persetujuan pada 89,4% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.6 diatas tanggapan responden dari 3 item pertanyaan terhadap indikator Jaminan (*Assurance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 445 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 89% dari yang diharapkan 100%

5) Deskripsi Indikator Perhatian (*Empathy*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Perhatian (*Empathy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap, indikator Perhatian (*Empathy*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Perhatian (*Empathy*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	11	55	55	220	30	90	0	0	2	2	367
2	P2	37	185	49	196	13	39	1	2	0	0	422
3	P3	71	355	24	96	5	15	0	0	0	0	466
4	P4	30	150	61	244	8	24	1	2	0	0	420
5	P5	71	355	22	88	7	21	0	0	0	0	464
6	P6	77	385	19	76	4	12	0	0	0	0	473
Rat-rata												427,8

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Karyawan Bank Kalsel Syariah menyapa nasabah dengan sebutan nama, berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 55 orang (55%) menyatakan setuju. Sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju, 30 orang (30%) menyatakan kurang setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 orang (2%), sedangkan tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 367 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 73,4% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Karyawan Bank Kalsel Syariah menangani keluhan pelanggan dengan cepat, berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju, hanya ada 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju, 13 orang (13%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab sangat setuju ada 37 orang (37%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 49 orang (49%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 422 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,4% dari yang diharapkan 100%.
- c) Pada pertanyaan ketiga: Karyawan Bank Kalsel Syariah meminta maaf apabila melakukan kesalahan, berdasarkan

tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju sebanyak 71 orang (71%), responden menyatakan setuju sebanyak 24 orang (24%) untuk yang menyatakan kurang setuju 5 orang (5%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 466 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 93,2% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank Kalsel Syariah memahami kebutuhan mahasiswa, berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah setuju sebanyak 61 orang (61%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (30%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 420 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84% dari yang diharapkan 100%.

e) Pada pertanyaan kelima: Karyawan Bank Kalsel Syariah memahami atau melayani dengan senang hati, berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju sebanyak 71 orang (71%), responden menyatakan setuju sebanyak 22 orang (22%) untuk yang

menyatakan kurang setuju 7 orang (7%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 464 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 92,8% dari yang diharapkan 100%.

- f) Pada pertanyaan keenam: Karyawan Bank Kalsel Syariah tidak diskriminatif (membeda-bedakan) kepada mahasiswa, berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju sebanyak 77 orang (77%), responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang (19%) untuk yang menyatakan kurang setuju 4 orang (4%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 473 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 94,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.7 diatas tanggapan responden dari 6 item pertanyaan terhadap indikator Perhatian (*Empathy*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 427,8 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85,56% dari yang diharapkan 100%

- 6) Deskriptif Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap, indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap
Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	36	180	56	224	6	18	1	2	1	1	425
2	P2	33	165	55	220	10	30	1	2	1	1	418
3	P3	40	200	55	220	4	12	1	2	0	0	434
4	P4	36	180	53	212	8	24	2	4	1	1	421
5	P5	23	115	67	268	7	21	1	2	2	2	408
Rat-rata												421.2

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

a) Pada pertanyaan pertama: Kantor Bank Kalsel Syariah memiliki tampilan dan fasilitas fisik yang menarik, berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 56 orang (56%) menyatakan setuju. Sebanyak 36 orang (36%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (6%) menyatakan kurang setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang (1%), sedangkan tidak setuju 1 orang (1%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 425 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85% dari yang diharapkan 100%.

- b) Pada pertanyaan kedua: Interior kantor dan ruang tunggu Bank Kalsel Syariah nyaman dan islami, berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju 1 orang (1%), 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju, 10 orang (10%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab sangat setuju ada 33 orang (33%), untuk jawaban setuju ada sebanyak 55 orang (55%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 418 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83,6% dari yang diharapkan 100%.
- c) Pada pertanyaan ketiga: Penampilan karyawan Bank Kalsel Syariah sesuai syariat dan rapi, berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah setuju sebanyak 55 orang (55%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (40%) untuk yang menyatakan kurang setuju 4 orang (4%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 438 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87,6% dari yang diharapkan 100%.
- d) Pada pertanyaan keempat: Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas, berdasarkan tabel 4.8 diatas,

dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi pernyataan tentang menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas adalah setuju sebanyak 53 orang (53%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (36%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 2 orang (2%) dan sangat tidak setuju 1 orang (1%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 421 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,2% dari yang diharapkan 100%.

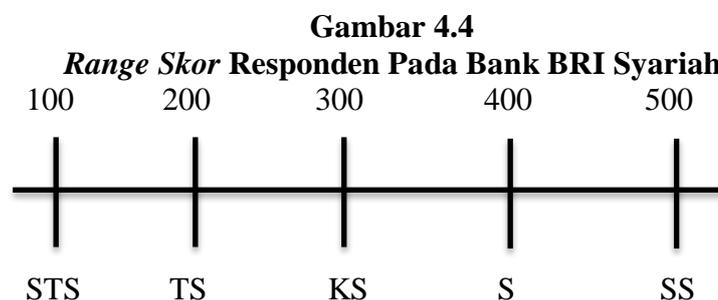
- e) Lokasi Bank Kalsel Syariah mudah dijangkau, berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dilihat bahwa jawaban tertinggi adalah setuju sebanyak 67 orang (67%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (23%) untuk yang menyatakan kurang setuju 7 orang (7%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju 2 orang (2%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 408 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.8 diatas tanggapan responden dari 5 item pertanyaan terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka

rata-rata skor 421,2 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,24% dari yang diharapkan 100%

c. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden Pada Bank Kalsel Syariah

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para Mahasiswa Angkatan 2016 tentang tingkat kepuasan pelayanan dalam pembayaran uang tunggal kuliah (UKT) pada BRI Syariah. Jumlah skor ideal untuk seluruh item = $100 \times 5 = 500$ (seandainya semua responden menjawab Sangat Setuju), secara rangkaian dapat digambarkan sebagai berikut:



Adapun deskripsi mengenai jawaban mahasiswa angkatan 2016 tentang tingkat kepuasan pelayanan dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada BRI Syariah sebagai berikut:

1) Deskriptif Indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap
Indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	70	350	20	80	9	27	1	2	0	0	459
2	P2	63	315	29	116	8	24	0	0	0	0	455
Rata-rata												457

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah, berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 70 orang (70%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 20 orang (20%) menyatakan setuju, 9 orang (9%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 459 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,8% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Menerapkan pelayanan pembayaran UKT di Bank BRI Syariah secara islami, berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan hanya ada 8 orang (8%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab setuju ada 29 orang (29%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 63 orang (63%). Jadi berdasarkan data yang

diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 455 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.9 diatas tanggapan responden dari 2 item pertanyaan terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 457 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,4% dari yang diharapkan 100%.

2) Deskriptif Indikator Keandalan (*Reliability*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Keandalan (*Reliability*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Keandalan (*Reliability*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Keandalan (*Reliability*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	30	150	63	252	7	21	0	0	0	0	423
2	P2	34	170	55	220	10	30	1	2	0	0	422
3	P3	40	200	51	204	8	24	1	2	0	0	430
4	P4	29	145	65	260	6	18	0	0	0	0	423
Rat-rata												424,5

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Pelayanan di Bank BRI Syariah tepat waktu, berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan setuju sebanyak 63 orang (63%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (30%) untuk yang menyatakan kurang setuju 7 orang (7%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 423 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,6% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Pemberian layanan yang cepat di Bank BRI Syariah, berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (34%) untuk yang menyatakan kurang setuju 10 orang (10%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 orang (1%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 422 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,4% dari yang diharapkan 100%.
- c) Pada pertanyaan ketiga: Pelayanan di Bank BRI Syariah tepat dan akurat, berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat

bahwa responden yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (51%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (40%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 430 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank BRI Syariah mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah, berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan setuju sebanyak 65 orang (65%), responden menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (29%) untuk yang menyatakan kurang setuju 6 orang (6%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 423 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.10 diatas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator Keandalan (*Reliability*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka

rata-rata skor 424,5 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,9% dari yang diharapkan 100%.

3) Deskriptif Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	28	140	67	268	5	15	0	0	0	0	423
2	P2	40	200	47	188	13	39	0	0	0	0	427
3	P3	65	325	28	112	6	18	0	0	0	0	455
4	P4	53	265	37	148	10	30	0	0	0	0	443
Rat-rata												437

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

a) Pada pertanyaan pertama: Layanan di Bank BRI Syariah responsif dan efisien , berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 67 orang (67%) menyatakan setuju. Sebanyak 28 orang (28%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (5%) menyatakan kurang setuju, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 423 terletak pada

daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,6% dari yang diharapkan 100%.

- b) Pada pertanyaan kedua: Penyediaan jasa konsultasi dalam pembayaran UKT di Bank BRI Syariah, berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, hanya ada 13 orang (13%) dan yang menjawab kurang setuju 10 orang (10%). Responden yang menjawab sangat setuju ada 20 orang (20%), untuk jawaban setuju ada sebanyak 69 orang (69%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 427 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.
- c) Pada pertanyaan ketiga: Karyawan Bank BRI Syariah bersedia membantu dalam melakukan pembayaran UKT, berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 65 orang (65%), responden menyatakan setuju sebanyak 28 orang (28%) untuk yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 455 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank BRI Syariah melayani secara islami, berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 orang (53%), responden menyatakan setuju sebanyak 37 orang (37%) untuk yang menyatakan kurang setuju 10 orang (10%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 443 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 88,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.11 di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 437 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87,4% dari yang diharapkan 100%.

4) Deskriptif Indikator Jaminan (*Assurance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Jaminan (*Assurance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap
Indikator Jaminan (*Assurance*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	72	360	21	84	7	21	0	0	0	0	465
2	P2	32	160	63	252	5	15	0	0	0	0	427
3	P3	66	330	26	104	8	24	0	0	0	0	458
Rat-rata												450

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Karyawan Bank BRI Syariah ramah dan santun, berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 72 orang (72%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 21 orang (21%) menyatakan setuju, 7 orang (4%) menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 465 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 93% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Keamanan dalam bertransaksi, berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju, dan tidak setuju, hanya ada 5 orang (5%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab sangat setuju ada 32 orang (32%), untuk jawaban setuju ada sebanyak 63 orang (63%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden

maka rata-rata 427 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85,4% dari yang diharapkan 100%.

- c) Pada pertanyaan ketiga: Tim manajemen Bank BRI Syariah mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan luas, berdasarkan tabel 4.12 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%), responden menyatakan setuju sebanyak 26 orang (26%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 458 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.12 di atas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator Jaminan (*Assurance*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 450 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 90% dari yang diharapkan 100%.

5) Deskriptif Indikator Perhatian (*Empathy*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Perhatian (*Empathy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang

disebar. Tanggapan responden terhadap, indikator Perhatian (*Empathy*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap
Indikator Perhatian (*Empathy*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\Sigma*2$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	11	55	64	256	24	72	0	0	1	1	384
2	P2	46	230	48	192	6	18	0	0	0	0	440
3	P3	73	365	22	88	5	15	0	0	0	0	468
4	P4	34	170	56	224	10	30	0	0	0	0	424
5	P5	74	370	21	84	5	15	0	0	0	0	469
6	P6	80	400	13	52	7	21	0	0	0	0	473
Rat-rata												443

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Karyawan Bank BRI Syariah menyapa nasabah dengan sebutan nama , berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 64 orang (64%). Sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat setuju, 24 orang (24%) menyatakan kurang setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang (2%), sedangkan tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 384 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76,8% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Karyawan Bank BRI Syariah menangani keluhan pelanggan dengan cepat, berdasarkan

tabel 4.13 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, hanya 6 orang (6%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab setuju ada 468 orang (48%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 46 orang (46%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 440 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 88% dari yang diharapkan 100%.

c) Pada pertanyaan ketiga: Karyawan Bank BRI Syariah meminta maaf apabila melakukan kesalahan, berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 73 orang (73%), responden menyatakan setuju sebanyak 22 orang (22%) untuk yang menyatakan kurang setuju 5 orang (5%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 468 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 93,6% dari yang diharapkan 100%.

d) Pada pertanyaan keempat: Karyawan Bank BRI Syariah memahami kebutuhan mahasiswa, berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), responden menyatakan

sangat setuju sebanyak 34 orang (34%) untuk yang menyatakan kurang setuju 10 orang (10%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 424 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84,8% dari yang diharapkan 100%.

e) Pada pertanyaan kelima: Karyawan Bank BRI Syariah memahami atau melayani dengan senang hati, berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 74 orang (74%), responden menyatakan setuju sebanyak 21 orang (21%) untuk yang menyatakan kurang setuju 5 orang (5%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 469 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 93,8% dari yang diharapkan 100%.

f) Pada pertanyaan keenam: Karyawan Bank BRI Syariah tidak diskriminatif (membeda-bedakan) kepada mahasiswa, berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 80 orang (77%), responden menyatakan setuju sebanyak 13 orang (13%) untuk yang menyatakan kurang setuju 7 orang (7%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak

setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 473 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 94,6% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.13 diatas tanggapan responden dari 4 item pertanyaan terhadap indikator Perhatian (*Empathy*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 443 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 88,6% dari yang diharapkan 100%.

6) Desekriptif Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap, indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap
Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		Σ	$\Sigma*5$	Σ	$\Sigma*4$	Σ	$\Sigma*3$	Σ	$\frac{\Sigma*}{2}$	Σ	$\Sigma*1$	
1	P1	70	350	22	88	8	24	0	0	0	0	462
2	P2	53	265	37	148	10	30	0	0	0	0	443
3	P3	67	335	30	120	3	9	0	0	0	0	464
4	P4	70	350	21	84	9	27	0	0	0	0	461
5	P5	72	360	17	68	8	24	1	2	2	2	456
Rat-rata												457,2

Sumber : Data diolah, Wahyu Januari 2021

- a) Pada pertanyaan pertama: Kantor Bank BRI Syariah memiliki tampilan dan fasilitas fisik yang menarik, berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 70 orang (70%) menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kantor Bank BRI Syariah memiliki tampilan dan fasilitas fisik yang menarik. Sebanyak 22 orang (22%) menyatakan setuju, 8 orang (8%) menyatakan kurang setuju dan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 462 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 92,4% dari yang diharapkan 100%.
- b) Pada pertanyaan kedua: Interior kantor dan ruang tunggu Bank BRI Syariah nyaman dan islami, berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju dan yang menyatakan tidak setuju tidak ada, 10 orang (10%) yang menjawab kurang setuju. Responden yang menjawab setuju ada 37 orang (37%), untuk jawaban sangat setuju ada sebanyak 53 orang (53%). Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 443 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 88,6% dari yang diharapkan 100%.

- c) Pada pertanyaan ketiga: Penampilan karyawan Bank BRI Syariah sesuai syariat dan rapim berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 orang (53%), responden menyatakan setuju sebanyak 30 orang (30%) untuk yang menyatakan kurang setuju 3 orang (3%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 464 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 92,8% dari yang diharapkan 100%.
- d) Pada pertanyaan keempat: Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas, berdasarkan tabel XVII diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 70 orang (70%), responden menyatakan setuju sebanyak 21 orang (21%) untuk yang menyatakan kurang setuju 9 orang (9%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 461 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 92,2% dari yang diharapkan 100%.
- e) Pada pertanyaan kelima: Lokasi Bank BRI Syariah mudah dijangkau, berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 72 orang

(72%), responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang (17%) untuk yang menyatakan kurang setuju 8 orang (8%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju 1 orang (1%) dan sangat tidak setuju 2 orang (2%). Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 456 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,2% dari yang diharapkan 100%.

Pada tabel 4.14 diatas tanggapan responden dari 5 item pertanyaan terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*). Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata skor 457,2 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 91,44% dari yang diharapkan 100%.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen

Dari data kuesioner yang telah di dapatkan maka perlu dilakukan berbagai pengujian untuk mendapatkan hasil sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah angket yang digunakan valid atau tidak untuk mengukur variabel yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu item pernyataan dari masing-masing variabel tersebut, dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan r_{tabel} , besar r_{tabel} yaitu $df = n - 2$ dengan jumlah responden

100 mahasiswa, sehingga $df = 100-2=98$ dengan signifikan 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,1654. Valid tidaknya suatu item instrumen kuesioner apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ olah data yang dilakukan dengan program SPSS 26 *for windows*, dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hasil Uji Validitas Bank Kalsel Syariah

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Bank Kalsel Syariah

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X)	Kepatuhan Syraiah (X1)	1	0,900	0,1654	Valid
		2	0,808	0,1654	Valid
	Kehandalan (X2)	1	0,885	0,1654	Valid
		2	0,886	0,1654	Valid
		3	0,837	0,1654	Valid
		4	0,747	0,1654	Valid
	Daya Tanggap (X3)	1	0,784	0,1654	Valid
		2	0,813	0,1654	Valid
		3	0,744	0,1654	Valid
		4	0,800	0,1654	Valid
	Jaminan (X4)	1	0,904	0,1654	Valid
		2	0,784	0,1654	Valid
		3	0,874	0,1654	Valid
	Perhatian (X5)	1	0,461	0,1654	Valid
		2	0,843	0,1654	Valid
		3	0,771	0,1654	Valid
		4	0,749	0,1654	Valid
		5	0,830	0,1654	Valid
		6	0,792	0,1654	Valid
	Bukti Fisik (X6)	1	0,803	0,1654	Valid
2		0,928	0,1654	Valid	
3		0,740	0,1654	Valid	
4		0,908	0,1654	Valid	
5		0,820	0,1654	Valid	

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Dari tabel 4.15 hasil uji validitas Bank Kalsel Syariah data penelitian diatas, terlihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat

disimpulkan semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2) Hasil Uji Validitas Bank BRI Syariah

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Bank BRI Syariah

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X)	Kepatuhan Syraiah (X1)	1	0,937	0,1654	Valid
		2	0,928	0,1654	Valid
	Kehandalan (X2)	1	0,871	0,1654	Valid
		2	0,871	0,1654	Valid
		3	0,888	0,1654	Valid
		4	0,812	0,1654	Valid
	Daya Tanggap (X3)	1	0,665	0,1654	Valid
		2	0,847	0,1654	Valid
		3	0,836	0,1654	Valid
		4	0,804	0,1654	Valid
	Jaminan (X4)	1	0,883	0,1654	Valid
		2	0,682	0,1654	Valid
		3	0,880	0,1654	Valid
	Perhatian (X5)	1	0,501	0,1654	Valid
		2	0,796	0,1654	Valid
		3	0,852	0,1654	Valid
		4	0,750	0,1654	Valid
		5	0,840	0,1654	Valid
		6	0,796	0,1654	Valid
	Bukti Fisik (X6)	1	0,809	0,1654	Valid
		2	0,823	0,1654	Valid
		3	0,847	0,1654	Valid
		4	0,919	0,1654	Valid
5		0,827	0,1654	Valid	

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Dari tabel 4.16 hasil uji validitas Bank BRI Syariah data penelitian diatas, terlihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan sebuah instrumen apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat yang sama pula. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Diakatan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 ($>0,06$), sebaliknya jika memiliki *Cronbach Alpha* kurang dari 0,06 ($<0,06$) maka dinyatakan tidak reliable. Olah data yang dilakukan dengan program SPSS 26 *for windows*, dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hasil Uji Reliabilitas Bank Kalsel Syariah

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Bank Kalsel Syariah

Cronbach's Alpha	N of Items
0,949	24

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Dari tabel 4.17 hasil uji reliabilitas Bank Kalsel Syariah instrumen data penelitian diatas, terlihat nilai Cronbach;s Alpha adalah 0,949 lebih dari 0,60, artinya jika nilai alpha $> 0,60$ maka item-item pertanyaan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

2) Hasil Uji Reliabilitas Bank BRI Syariah

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Bank BRI Syariah

Cronbach's Alpha	N of Items
0,955	24

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Dari tabel 4.18 diatas hasil uji reliabilitas Bank BRI Syariah instrumen data penelitian diatas, terlihat nilai Cronbach;s Alpha adalah 0,955 lebih dari 0,60, artinya jika nilai alpha $> 0,60$ maka item-item pertanyaan dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Normalitas

Pada pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak yaitu dngan menentukan nilai signifikansinya. Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogrov-Simirnov test*. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows*:

1) Hasil Uji Normalitas Bank Kalsel Syariah

Tabel 4.19
Hasil Uji Normalitas Bank Kalsel Syariah

One-simple kolmogorov-Simirnov test	Unstandardized Residual
N	100
Asymp Sig. (2-tailed)	0,028 ^c

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogrov-Simirnov* dalam tabel 4.19 diatas diperoleh signifikan sebesar 0,028. Dengan nilai sig $\alpha = 0,05$ dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig = 0,028 $<$ Sig $\alpha 0,05$ maka dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Normalitas Bank BRI Syariah

Tabel 4.20
Hasil Uji Normalitas Bank BRI Syariah

<i>One-simple kolmogorov-Simirnov test</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
Asymp Sig. (2-tailed)	0,000 ^c

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogrov-Simirnov* dalam tabel 4.20 diatas diperoleh signifikan sebesar 0,200. Dengan nilai sig $\alpha = 0,05$ dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig = 0,000 < Sig α 0,05 maka dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang di uji Homogen atau tidak adalah dengan nilai signifikansinya. Jika signifikan > 0,05 maka homogen sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak homogen.

Adapun hasil *output* perhitungan uji homogenitas antara Bank Kalsel Sayariah dan Bank BRI Syariah dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Homogenitas

Homogenitas <i>varians</i>	Signifikansi	Kesimpulan
0,996	0,05	Homogen

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat diketahui bahwa kedua sampel memiliki nilai Signifikansi (Sig) Homogen-*Varians* 0,996, maka

berdasarkan hasil tersebut $0,996 > 0,05$ sehingga adapat disimpulkan bahwa sampel yang di uji homogen.

3. Uji Hipotesis

Uji parameter rata-rata Jika signifikan $> 0,05$ maka terdapat persamaan kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Angkatan 2016 terhadap Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka terdapat perbededaan kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Angkatan 2016 terhadap Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah, dan diperoleh tabel dengan $df=n-2$ atau $100-2= 98$ dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) hasil 1.984. berdasarkan hasil perhitungan SPSS maka diperoleh nilai *Sig. (2-tailed)* sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Hasil Pengujian Uji Mann Whitney

Hasil Pengujian Uji Mann Whitney Berdasarkan Indikator			
Indikator	Mean Bank Kalsel Syariah	Mean Bank BRI Syariah	<i>Sig. (2-tailed)</i>
Kepatuhan Syariah (<i>Syariah Compliance</i>)	99,90	101,10	0,871
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	92,92	108,08	0,055
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	90,96	110,04	0,018
Jaminan (<i>Assurance</i>)	97,90	103,11	0,511
Perhatian (<i>Empathy</i>)	95,52	105,48	0,219
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	81,73	119,27	0,000
Hasil Pengujian Uji Mann Whitney			
Mean Bank Kalsel Syariah			88,70
Mean Bank BRI Syariah			112,30
<i>Sig. (2-tailed)</i>			0,004

Sumber: Data diolah, Wahyu, 2022

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat diketahui:

- a. Pada indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 99,90 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 101,10. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah lebih tinggi daripada kepuasan pada Bank Kalsel Syariah. Nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,871 > 0,05$. Apabila nilai p value $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Pada indikator Keandalan (*Reliability*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 92,92 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 108,08. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah. Nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,055 < 0,05$. Apabila nilai p value $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- c. Pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 90,96 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 110,04. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah. Nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,018 < 0,05$. Apabila nilai p value $<$ batas

- kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak.
- d. Pada indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 97,90 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 103,11. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah , dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,511 > 0,05$. Apabila nilai p value $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_o diterima dan H_1 ditolak.
- e. Pada indikator Perhatian (*Empathy*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 95,52 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 105,48. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah , dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,219 > 0,05$. Apabila nilai p value $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_o diterim dan H_1 ditolak.
- f. Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 81,73 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 119,27. dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,000 < 0,05$. Apabila nilai p value $<$ batas

kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Secara keseluruhan terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah 88,70 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 112,30. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah, dan 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 dan H_0 ditolak.

4. Pembahasan

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa angkatan 2016 Pada Bank Kalsel Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah dan pada Bank BRI Syariah terhadap Pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

- a. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan *Skala Likert* diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*) di peroleh nilai rata-rata 458 dengan tingkat kepuasan 91,6% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan menerapkan pelayanan pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah secara islami mendapatkan nilai tertinggi yaitu 92% di lanjutkan tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah diperoleh nilai 91,2%.
- 2) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Kehandalan (*Reliability*) diperoleh nilai rata-rata 410,5 dengan tingkat kepuasan 82,1% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah nilai tertinggi yaitu 84,4% di lanjutkan pelayanan di Bank Kalsel Syariah tepat dan akurat dengan nilai 83%, pelayanan di Bank Kalsel Syariah tepat waktu dengan nilai 81% di lanjutkan pemberian layanan yang cepat di Bank Kalsel Syariah dengan nilai 80%
- 3) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh nilai rata-rata 424,75, dengan tingkat kepuasan 84,95% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimna

pertanyaan laryawan Bank Kalsel Syariah bersedia membantu dalam melakukan pembayaran UKT nilai tertinggi yaitu 91% di lanjutkan karyawan Bank Kalsel Syariah melayani secara islami dengan nilai 86%, penyediaan jasa konsultasi dalam pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah dengan nilai 81,6% di lanjutkan Layanan di Bank Kalsel Syariah responsif dan efisien dengan nilai 81,2%.

- 4) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) diperoleh nilai rata-rata 445, dengan tingkat kepuasan 89% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah ramah dan santun nilai tertinggi 90,6% dilanjutkan tim manajemen Bank Kalsel Syariah mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan luas dengan nilai 89,4% dan pertanyaan keamanan dalam bertransaksi dengan nilai 87%.
- 5) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Perhatian (*Empathy*) diperoleh nilai rata-rata 427,8, dengan tingkat kepuasan 85,56% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah tidak diskriminatif (membedakan) kepada mahasiswa nilai tertinggi 94,6% di lanjutkan pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah meminta maaf

apabila melakukan kesalahan dengan nilai 93,2%, pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah memahami atau melayani dengan senang hati dengan nilai 92,8%, pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah menangani keluhan pelanggan dengan cepat dengan nilai 84,4%, di lanjutkan pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah memahami kebutuhan mahasiswa 84% dan pertanyaan karyawan Bank Kalsel Syariah menyapa nasabah dengan sebutan nama dengan nilai 73,4%.

- 6) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh nilai rata-rata 421,2 dengan tingkat kepuasan 84,24%. Dimana pertanyaan penampilan karyawan Bank Kalsel Syariah sesuai syariat dan rapi nilai tertinggi 87,6%, dilanjutkan pertanyaan kantor Bank Kalsel Syariah memiliki tampilan dan fasilitas fisik yang menarik dengan nilai 85%, pertanyaan menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas dengan nilai 84,2%, pertanyaan interior kantor dan ruang tunggu Bank Kalsel Syariah nyaman dan islami dengan nilai 83,6% dan pertanyaan lokasi Bank Kalsel Syariah mudah dijangkau dengan nilai 81,6%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah diperoleh nilai rata-rata 431,20 dengan tingkat

kepuasan 86,24% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju dari yang diharapkan 100%.

- b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan *Skala Likert* diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Kepatuhan Syariah (*Syariah Compliance*) di peroleh nilai rata-rata 457 dengan tingkat kepuasan 91,4% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan tidak ada pembayaran bunga atau tambahan dalam transaksi pembayaran UKT di Bank BRI Syariah diperoleh nilai tertinggi 91,8% di lanjutkan menerapkan pelayanan pembayaran UKT di Bank BRI Syariah secara islami mendapatkan nilai tertinggi yaitu 91%.
- 2) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Keandalan (*Reliability*) diperoleh nilai rata-rata 424,5 dengan tingkat kepuasan 84,9% dari yang diharapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan pelayanan di Bank BRI Syariah tepat dan akurat dengan nilai tertinggi yaitu 86%, di lanjutkan

pelayanan di Bank BRI Syariah tepat waktu dengan nilai 84,6%, pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah nilai 84,6% dan pertanyaan pemberian layanan yang cepat di Bank BRI Syariah dengan nilai 80%

- 3) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh nilai rata-rata 437, dengan tingkat kepuasan 87,4% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Karyawan Bank BRI Syariah bersedia membantu dalam melakukan pembayaran UKT nilai tertinggi yaitu 91% di lanjutkan karyawan Bank BRI Syariah melayani secara islami dengan nilai 88,6%, penyediaan jasa konsultasi dalam pembayaran UKT di Bank BRI Syariah dengan nilai 85,4% di lanjutkan Layanan di Bank BRI Syariah responsif dan efisien dengan nilai 84,6%.
- 4) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) diperoleh nilai rata-rata 450, dengan tingkat kepuasan 90% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah ramah dan santun nilai tertinggi 93% dilanjutkan tim manajemen Bank BRI Syariah mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan luas dengan nilai

91,6% dan pertanyaan keamanan dalam bertransaksi dengan nilai 85,4%.

- 5) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Perhatian (*Empathy*) diperoleh nilai rata-rata 443, dengan tingkat kepuasan 88,6% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah tidak diskriminatif (membeda-bedakan) kepada mahasiswa nilai tertinggi 94,6% di lanjutkan pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah memahami atau melayani dengan senang hati dengan nilai 93,8%, karyawan Bank BRI Syariah meminta maaf apabila melakukan kesalahan dengan nilai 93,6%, pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah menangani keluhan pelanggan dengan cepat dengan nilai 88%, di lanjutkan pertanyaan karyawan BRI Syariah memahami kebutuhan mahasiswa 84,8% dan pertanyaan karyawan Bank BRI Syariah menyapa nasabah dengan sebutan nama dengan nilai 76,8%.
- 6) Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh nilai rata-rata 457,2 dengan tingkat kepuasan 91,44%. Dimana pertanyaan penampilan karyawan Bank BRI Syariah sesuai syariat dan rapi nilai tertinggi 92,8%, dilanjutkan pertanyaan kantor Bank BRI Syariah memiliki tampilan dan fasilitas fisik

yang menarik dengan nilai 92,4%, pertanyaan menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas dengan nilai 92,2%, lokasi Bank BRI Syariah mudah dijangkau dengan nilai 91,2% dan pertanyaan interior kantor dan ruang tunggu Bank BRI Syariah nyaman dan islami dengan nilai 88,6%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank BRI Syariah diperoleh nilai rata-rata 457,2 dengan tingkat kepuasan 91,44% atau berada pada daerah penelaian sangat setuju dari yang diharapkan 100%.

- c. Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah

1) Indikator Kepatuhan Syariah (*Syariaah Compliance*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Kepatuhan Syariah (*Syariaah Compliance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 99,90 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 101,10. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah lebih tinggi daripada kepuasan pada Bank Kalsel Syariah. Nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,871 > 0,05$. Apabila nilai $p \text{ value} > \text{batas kritis } 0,05$ maka tidak terdapat perbedaan

bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

2) Indikator Keandalan (*Reliability*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Keandalan (*Reliability*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 92,92 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 108,08. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah. nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,055 < 0,05$. Apabila nilai p value $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

3) Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 90,96 dan kepuasan mahasiswa

pada Bank BRI Syariah sebesar 110,04. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah. nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,018 < 0,05$. Apabila nilai *p value* < batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

4) Indikator Jaminan (*Assurance*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 97,90 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 103,11. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah, dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,511 > 0,05$. Apabila nilai *p value* > batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_a ditolak dan H_0 diterima karena tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

5) Indikator Perhatian (*Empathy*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Perhatian (*Empathy*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 95,52 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 105,48. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan pada Bank BRI Syariah, dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,219 > 0,05$. Apabila nilai *p value* $>$ batas kritis 0,05 maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_a ditolak dan H_0 diterima karena tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

6) Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah sebesar 81,73 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 119,27. dan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,000 < 0,05$. Apabila nilai *p value* $<$ batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada perbedaan

kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Hasil secara keseluruhan pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah 88,70 dan kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah sebesar 112,30. Maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah lebih rendah daripada kepuasan mahasiswa pada Bank BRI Syariah, dan 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_0 ditolak dan H_a 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.