

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis dengan segala macam bentuknya terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Bisnis adalah suatu organisasi yang mendistribusikan barang/jasa untuk tujuan memperoleh keuntungan dan memuaskan keinginan konsumen atau pelanggan.

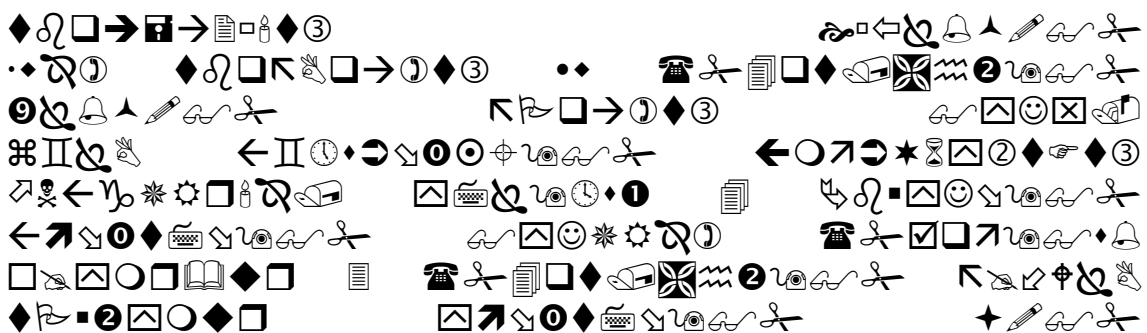
Bisnis tidak bisa dipisahkan dari aktivitas pemasaran sebab pemasaran merupakan suatu kegiatan yang mengarahkan barang/jasa dari produsen kepada konsumen. Dalam tinjauan sejarah perkembangan pemasaran itu dilihat dari bagaimana pemasaran itu ada dan berkembang sebagai suatu sistem yang mengikut sertakan tenaga kerja.

Sejak berdiri pada tahun 1992 hingga pertengahan tahun 1997 perbankan syariah memang terus tumbuh berkembang. Akan tetapi pertumbuhan spektakuler justru terjadi sejak masa krisis ekonomi tahun 1997. Hal ini, diantaranya, karena kemampuan perbankan Islam dalam menghadapi gejolak moneter yang diwarnai oleh tingkat bunga yang sangat tinggi, sementara perbankan syariah terbebas dari negatif *spread* karena tidak berbasis pada bunga.¹

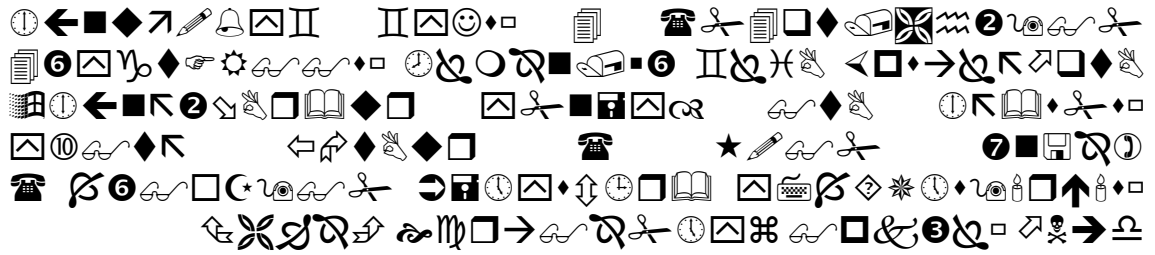
Selain itu, perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari perkembangan perundang-undangan yang menjadi dasar atau landasan hukum

¹ A. Riawan Amin, *Menata Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: UIN Press UIN Syarif Hidayatullah, 2009), h. 94

operasionalisasinya. Sejak tahun 1992 Undang-Undang Perbankan Indonesia telah mengakomodir sistem perbankan yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip bagi hasil, yakni perbankan syariah. Hal ini secara nyata diwujudkan dalam revisi Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 menjadi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah lama memasukkan ketentuan tentang pelaksanaan kegiatan perbankan dengan sistem bagi hasil yang selanjutnya diatur secara lebih rinci dalam PP Nomor 7 Tahun 1992. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 itu, bank syariah dipahami sebagai bank bagi hasil.² Dalam mengatur masalah perekonomian, bank mempunyai fungsi yang besar. Dalam Islam fungsi bank dapat diatur oleh bait al-mal atau bank yang sekarang disesuaikan dengan ajaran Islam. “Keunggulan konsep perbankan Islam atas perbankan modern terletak dalam kenyataan bahwa bank Islam telah melenyapkan kelaziman bunga. Islam melarang bunga, karena ia memperburuk masalah pengangguran dan akhirnya mendorong pembagian kekayaan yang tidak merata. Demikian Alquran juga merupakan sumber pokok hukum Islam melarang keras adanya bunga karena kezaliman”. Berkenaan dengan hal ini Allah SWT telah berfirman dalam Alquran surat al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:



² Wirdiyarningsih, Karnaen Perwaatatmadja, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 15-16



*Artinya:” Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal didalamnya”.*³

Sejak satu dasawarsa terakhir, wacana dan praktik ekonomi Islam khususnya dalam bidang lembaga keuangan berkembang pesat. Lembaga keuangan syariah merupakan solusi umat untuk dapat keluar dari sistem bunga dan praktik *riba* lainnya yang diharamkan oleh Allah SWT. Sebenarnya praktik bunga tidak hanya ditentang keras oleh agama Islam, dalam agama Kristen, dalam Perjanjian Baru Yesus berkata: “Pinjamkan secara sukarela, jangan berharap keuntungan apa-apa dari yang demikian itu” (Lukas 6: 35).⁴ Plato dan Aristoteles juga sangat menentang pengenaan bunga. Mereka berpikir bahwa cara ini berarti menentang ajaran kesejahteraan sosial dari Negara.⁵

³ Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta: CV Al-Jumatul' Ali, An-Nisa, 2004), h. 48

⁴ Spiegel, H.W, *The Growth of Economic Thought*, (Englewood Cliffs, MJ: Prentice Hall, 1971), h. 63

⁵ Thomas F. Divine, SJ(ed), “Usury”, *Encyclopedia Americana*, (New York: Americana Corporation, 1976), Jilid 27, h. 824

Pada Tahun 1992 di Indonesia mulai diperkenalkan *dual banking sistem*. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyebutkan secara tegas eksistensi bank syariah sebagai salah satu bentuk bank yang boleh berdiri di Indonesia dan bank konvensional diperkenankan membuka kantor cabang syariah.⁶

Pada era globalisasi ini, dalam dunia perbankan kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi di antara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.

Untuk menciptakan *good performance* (kinerja yang baik), bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak riset yang

⁶ Tantan Heroika, "Perkembangan Perbankan Syariah", Makalah Seminar Akbar Ekonomi Islam, (Banjarmasin: FE Unlam, 2003), h. 5. td.

menunjukkan bahwa prosentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik. Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendorong pangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban bagi perbankan, karena pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan. Oleh karena itu pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha.

Perlu dipahami pula bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Zeithmal Parasuraman, & Beryy mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*).⁷

Bagi perbankan Nasional yang harus diwaspadai adalah terbukanya bank-bank asing ke Indonesia dengan membawa keunggulan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi yang *up to date* (terkini), jaringan operasional yang mengglobal serta memiliki keunggulan produk dan jasa keuangannya, terutama dalam hal benefitnya. Tantangan besar yang dihadapi perbankan nasional harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya dalam persaingan yang ketat dan juga berupaya untuk mengakomodir tantangan tersebut menjadi peluang bisnis yang prospektif.

⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: AlFabeta, 2010) h. 12-14

Didalam persaingan perbankan yang ketat tersebut salah satu bank yang hendak dikemukakan adalah Bank Pembangunan Daerah yang selanjutnya disebut Bank Kalsel Syariah. Perkembangan Bank Kalsel Syariah adalah tanggung jawab bersama semua pihak, mulai dari pengurus, pengelola, masyarakat sekitar, para nasabah dan para pengamat Bank Kalsel Syariah. Bank Kalsel Syariah membuka cabang yang beralamatkan di Jl. A.Yani km 4,5 tepatnya di Kampus IAIN Antasari Banjarmasin, bank tersebut dinamakan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Letak bank tersebut sangat strategis, karena bertempat di Kampus IAIN Antasari Banjarmasin. Tetapi tidak semua mahasiswa IAIN berminat menabung atau menjadi nasabah bank tersebut, mereka lebih cenderung memilih menabung di bank lain. Mereka menggunakan bank tersebut apabila di saat ada keperluan yang berhubungan dengan bank tersebut seperti biasanya beasiswa atau daftar ulang saja. Sebagai wujud kepedulian peneliti yang berstudi pada jurusan Ekonomi Islam, maka penulis melakukan survei sederhana untuk mengetahui persepsi mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan mewawancarai 2 orang mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin tersebut.

Pertama seorang mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berinisial MH (Mujnah) dari fakultas syariah (2007) mengatakan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin adalah bank yang berbasis syariah tidak menggunakan bunga bank, prinsip bagi hasil (syirkah), Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin didirikan untuk memberikan kesejahteraan material dan spiritual. Kesejahteraan material dan spiritual tersebut

didapat melalui usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang halal. Artinya, bank syariah tidak akan menyalurkan dana untuk usaha pabrik minuman keras atau usaha lain yang tidak bisa dijamin bahwa hasilnya berasal dari kegiatan yang tidak halal. Pelayanan karyawannya terkesan ramah dan penuh silaturahmi. Ia cukup senang dengan adanya Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin karena tempatnya sangat dekat dengan Kampus IAIN Antasari Banjarmasin. Kedua adalah seorang mahasiswi (2008) yang berinisial SH (Siti Hamidah) juga dari fakultas tarbiyah yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin ia mengatakan bahwa Bank Kalsel tersebut sama saja dengan bank umum lainnya dalam hal menabung serta pinjam uang, yang ia ketahui di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin menggunakan bagi hasil bukan bunga seperti konvensional. Pelayanan karyawannya kurang berkesan karena tidak memberikan penjelasan mengenai sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, dari persepsi tersebut ia mengatakan ada keluhan yakni tidak mendapat pelayanan yang baik serta informasi yang jelas dan akurat tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Demikian Persepsi para mahasiswa dari fakultas syariah dan tarbiyah yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sebagai pihak yang merasakan langsung keberadaan dan peranan serta kinerja Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin tersebut perlu ditelusuri kebenarannya untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya sebagai bank yang berprinsip

syariah terhadap nasabahnya selama ini. Melalui persepsi para mahasiswa tersebut selain mengukur pendapat atau tanggapan para nasabah terhadap Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dalam peran serta kinerjanya selama ini, juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dalam mengoptimalkan kinerjanya di masa mendatang. Persepsi yang dinyatakan oleh kedua mahasiswa tersebut punya pendapat yang sama dan walaupun ada sedikit perbedaan serta pengetahuan mereka terhadap Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, baik mengenai kegiatan operasional dan pelayanan jasanya. Bagaimana persepsi nasabah dari mahasiswa yang lain, apakah mempunyai persepsi yang sama atau bahkan beda. Dikarenakan bank-bank konvensional telah banyak yang membuka jendela syariah, maka perlu ditelusuri bagaimana persepsi mahasiswa menjadi nasabah terhadap Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Untuk itu penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian lebih mendalam tentang persepsi mahasiswa IAIN Antasari yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, apakah para mahasiswa tersebut sudah merasa puas dengan pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin atau malah sebaliknya, agar memperoleh hasil yang jelas dan akurat sehingga benar-benar dapat dijadikan bahan evaluasi bagi kemajuan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Karena Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin adalah salah satu perbankan yang memorsatukan kualitas suatu *service* untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban bagi

perbankan, karena pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perusahaan atau perbankan.

Oleh sebab itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana kepuasan mahasiswa yang menjadi nasabah bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, penelitian ini nantinya akan dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul: “PERSEPSI MAHASISWA IAIN ANTASARI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK KAL-SEL KEDAI SYARIAH IAIN ANTASARI BANJARMASIN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaiman persepsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan PAI Angkatan 2008/2009 dan 2009/2010 terhadap kualitas pelayanan pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin meliputi lima dimensi yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Jurusan PAI Angkatan 2008/2009 dan 2009/2010 terhadap kualitas pelayanan pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin meliputi lima dimensi yaitu bukti fisik,

keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

D. Signifikansi Penelitian (Kegunaan Penelitian)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mempunyai kegunaan antara lain:

1. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi para pihak (terutama Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin) mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan untuk memenuhi kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak umumnya dan para nasabah khususnya, yang ingin mengetahui secara luas mengenai kualitas pelayanan pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
3. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian secara mendalam terhadap Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dari segi aspek berbeda, serta untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan perpustakaan syariah dan perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Agar memperjelas maksud dari judul penelitian ini, maka penulis memberi definisi operasional sebagai berikut:

1. Persepsi yaitu tanggapan langsung atas sesuatu.⁸

⁸ Uni Chulsum dan Windy Novita, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Ksahika Surabaya, 2006), Cet, h. 530

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat atau tanggapan yang dikemukakan oleh para mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan PAI 2008/2009 dan 2009/2010 yang menjadi nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang terpilih sebagai responden.

2. Nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam keuangan).⁹

Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah atau mahasiswa yang menabung di Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.¹⁰ Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang tergabung dalam faktor kualitas pelayanan, yakni:

- a. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap, yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- c. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan

⁹ Robert Marshall dan Miranda, *Kamus Populer Uang dan Bank*, (Jakarta: Ladang Pustaka dan Intimedia, t.th), h. 82.

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), Cet. 3, h. 526

- d. Empati, yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan
 - e. Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
4. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual beli barang dan jasa.¹¹ Yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah kemudahan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah saat melakukan transaksi.
5. Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan.¹² Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian penelitian nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Untuk mengetahui dimana porsi yang penulis teliti, maka penulis memerlukan adanya tinjauan kepustakaan sehingga penulis mengetahui dimana porsi penelitian yang akan diteliti, penelitian terhadap persepsi sudah sangat banyak yang mengangkat khususnya persepsi nasabah. Salah satunya peneliti penemuan skripsi saudara Novita Sari (2010) yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin”. Pada skripsi ini membahas tentang persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin.¹³

¹¹ *Ibid*, h. 571

¹² *Ibid*, h. 793

¹³ Novita Sari, “*Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin*”. Skripsi, (Banjarmasin: Fakultas Syariah IAIN Antasari, 2010), t.d.

Sedangkan temuan pada skripsi saudara Difi Dahliana (2007) yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Peranan Bait Al-Mal wa Al-Tamwil (BMT) dikota Banjarmasin”. Pada skripsi ini membahas tentang persepsi nasabah terhadap BMT dikota Banjarmasin.¹⁴ Sedangkan temuan pada skripsi saudara Khairun Nisa yang berjudul “Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga”. Yaitu membahas mengenai persepsi pelanggan pegadaian syariah terhadap kualitas pelayanan jasa.¹⁵

Dari ketiga persepsi tersebut terlihat perbedaan yang mendasar antara penelitian mereka dengan penelitian penulis, karena penelitian yang penulis teliti adalah mengenai “persepsi mahasiswa IAIN Antasari terhadap kualitas pelayanan pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”, yaitu penelitian terhadap mahasiswa/i sebagai nasabah bank itu sendiri beda dengan penelitiannya sudah ada karena penulisan juga membahas dari segi aspek yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah menyusun laporan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan. Skripsi ini terbagi dalam lima bab yang tersusun secara sistematis, tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi ini berisikan lima bab adalah sebagai berikut:

¹⁴ Difi Dahliani, “*Persepsi Nasabah Terhadap Peranan Bait Al-Mal wa Al-Tamwil (BTM) dikota Banjarmasin*”. Skripsi, (Banjarmasin: Fakultas Syariah IAIN Antasari, 2007),t.d.

¹⁵ Khairun Nisa, “*Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga*”. Skripsi, (Banjarmasin: Fakultas Syariah IAIN Antasari, 2007),t.d.

Bab pertama adalah pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah merupakan landasan teori yaitu tentang pengertian persepsi dan pengertian kualitas pelayanan, teori kepuasan dan ketidak puasan nasabah/pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pelayanan dalam etika Islam, perilaku konsumen.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang meliputi jenis dan sifat penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta prosedur penelitian.

Bab empat adalah laporan hasil penelitian dan analisis data, memuat tentang gambaran umum dan data profil Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, data identitas responden, data tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel Kerdai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dan data distribusi frekuensi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Kalsel Kerdai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin serta analisis data.

Bab lima yaitu menutup yang terdiri dari kesimpulan terdiri dari simpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis untuk perusahaan yang diteliti.

