ABSTRAK

Ahmad Hafizi. 2017 Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. Nispan Rahmi, M. Ag. (II) Pati Matu Jahra, MSI.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Pembayaran SPP.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena bahwa kepuasan nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan kepuasan akan berdampak terhadap kinerja perusahaan, kepuasan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa. (2) Variabel manakah dari lima faktor pelayanan yang meliputi (X1) kinerja, (X2) kehandalan, (X3) kemudahan, (X4) kesesuaian, (X5) kualitas yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIQ dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), bersifat statistik kuantitatif, pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan berada pada tingkatan puas dengan nilai 74,9% meliputi (X1), (X2), (X3), (X4), (X5) secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara (X) terhadap (Y). Dibuktikan $F_{hitung} (6,241) > F_{tabel} (2,37)$, Sig. (0,00) $< \alpha$ (0,05). Secara parsial (X2), (X3), dan (X5) tidak berpengaruh yang signifikan, adapun (X1) $t_{hitung} (1,991) > t_{tabel} (1,98552)$, Sig. (0,049) $< \alpha$ (0,05) dan (X4) $t_{hitung} (2,441) > t_{tabel} (1,98552)$, Sig. (0,017) $< \alpha$ (0,05). Dapat dikatakan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.