

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA STIQ TERHADAP
PELAYANAN PEMBAYARAN SPP PADA
BANK KALSEL KEDAI SYARIAH
AMUNTAI**

SKRIPSI

OLEH

AHMAD HAFIZI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017M/1438H**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA STIQ TERHADAP
PELAYANAN PEMBAYARAN SPP PADA
BANK KALSEL KEDAI SYARIAH
AMUNTAI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

AHMAD HAFIZI

NIM. 1301160356

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Hafizi
NIM : 1301160356
Tempat/Tgl.Lahir : Rantau Bujur Hilir, 08 Maret 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karena-nya batal demi hukum.

Banjarmasin, 22 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Hafizi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan
Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah
Amuntai

Di tulis oleh : Ahmad Hafizi
Nim : 1301160356
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2016/2017

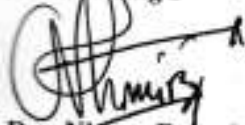
Tempat dan tanggal lahir: Rantau Bujur Hilir, 08 Maret 1995

Alamat : Jl. Manunggal II No. 42, Kel. Kebun Bunga, Kec.
Banjarmasin Timur.

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan
Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juni 2017

Pembimbing I



Drs. Nispan Rahmi, M. Ag
NIP. 19670501 199403 1 005

Pembimbing II



Pati Matu Jahra, MSI
NIP.19740418 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rahman Helmi, S.Ag., MSI
NIP. 19740508 199903 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai", ditulis oleh Ahmad Hafizi telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juli 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84,2)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, MSI (Anggota)	2.
3. Diana Rahmi, S. Ag., MH (Anggota)	3.
4. Lutpi Sahal, SHL MSI (Anggota)	4.

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.

MOTTO

"Belajar tidak akan berarti, jika tanpa budi pekerti; usaha yang dilakukan setengah hati hanya akan menghancurkan mimpi"

sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik,

Evelyn Underhill

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak,

Aldus Huxley

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, Puji Syukur atas Nikmat dan Anugerah yang diberikan Allah SWT dan rahmat dari Nabi Muhammad Saw.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk keluarga terutama kedua orang tua, Ayahanda H. Muhammad Ramli dan

Ibunda Hj. Mariah yang membuat saya mampu bertahan sampai sekarang, Abah dan Mamaku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas do'a serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa ku membalasnya dengan apapun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua.

Kepada kaka-kakaku dan seluruh keluarga yang selalu memberi semangat, bantuan dan motivasi, semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Kepada Sahabat-sahabatku dan Teman-teman yang baik yang selalu membantu lokal a 2013, serta semua teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 Serta semua pihak yang telah membantu tercapainya skripsi ini.

Thanks for all

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

Sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidin</i>
---------	---------	---------------------

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibbah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehadaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karāmah al auliyā'
---------------	---------	--------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zak ātul-fitri
------------	---------	----------------

4. Vokal Pendek

—	Kasrah	Ditulis	I
—	Fathah	Ditulis	A
—	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جهلية	Ditulis	ā- jāhiliyyah
2	Fathah + ya'mati يسعي	Ditulis	ā - yas'ā
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	i -karim

4	Dammah + wawu فروض	Ditulis	<i>ū – furūd</i>
---	-----------------------	---------	------------------

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>ai–Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>au –Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syam</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذو الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furūd</i> atau <i>Žawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه
اجمعين. اما بعد.

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur dipanjatkan bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Salawat dan salam kepada semulia-mulia sekalian Nabi dan Rasul, yaitu Penghulu kita Nabi Besar Muhammad SAW, juga kepada keluarganya dan sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Melalui tulisan ini, penulis ucapkan bahwa suatu berkah yang layak penulis syukuri, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai”**. Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas akhir dari penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dan kepada mereka semua saya ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

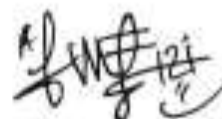
1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui dan menerima skripsi ini.

2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI selaku ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Drs. Nispan Rahmi, M. Ag dan Ibu Pati Matu Jahra, MSI sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan, koreksi dan saran-saran dalam penyusunan konsep, materi/isi dan metode pembuatan skripsi ini hingga penulis berhasil menyelesaikannya.
4. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan untuk penulisan skripsi ini.
5. Seluruh responden mahasiswa STIQ (Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an) Amuntai yang memberikan data untuk penyusunan penelitian ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Amin ya rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 22 Juni 2017

Penulis.



Ahmad Hafizi
NIM. 1301160356

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Kajian Pustaka	13
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pengertian Kepuasan	17
B. Pengertian pelayanan.....	21
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
D. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	30
E. Konsep Kepuasan dalam Perspektif Islam	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33

A. Jenis dan pendekatan penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Data dan Jenis data	35
E. Teknik pengumpulan data.....	36
F. Desain Pengukuran	37
G. Teknik Analisis data.....	38
H. Pengujian Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Responden.....	46
B. Analisis Deskripsi Variabel	49
C. Analisis Data	67
1. Hasil Uji Instrumen Data.....	67
2. Uji Asumsi Klasik	69
3. Analisis Kuantitatif Regresi Linier Berganda	73
4. Pengujian Koefisien Regresi dengan <i>R Square</i> (R^2).....	76
5. Pengujian Hipotesis	77
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4. 1.....	46
2. Tabel 4. 2.....	47
3. Tabel 4. 3.....	47
4. Tabel 4. 4	48
5. Tabel 4. 5.....	49
6. Tabel 4. 6.....	50
7. Tabel 4. 7.....	51
8. Tabel 4. 8.....	52
9. Tabel 4. 9.....	53
10. Tabel 4. 10.....	54
11. Tabel 4. 11.....	55
12. Tabel 4. 12.....	56
13. Tabel 4. 13.....	57
14. Tabel 4. 14.....	58
15. Tabel 4. 15.....	59
16. Tabel 4. 16.....	60
17. Tabel 4. 17.....	61
18. Tabel 4. 18.....	62
19. Tabel 4. 19.....	63
20. Tabel 4. 20.....	67
21. Tabel 4. 21.....	68
22. Tabel 4. 22.....	72
23. Tabel 4. 23.....	74
24. Tabel 4. 24.....	77
25. Tabel 4. 25.....	79
26. Tabel 4. 26.....	80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3. 1	43
2. Gambar 3. 2	44
3. Gambar 4. 1	70
4. Gambar 4. 2	70
5. Gambar 4. 3	71