

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi, khususnya Perguruan Tinggi Islam sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi mempunyai fokus (*emphasis*) untuk lebih memberikan nilai-nilai dan norma-norma yang memberi arah, arti, dan tujuan hidup manusia. Dalam konteks perkembangan ekonomi global dan pasar persaingan bebas (*free market competition*), perguruan tinggi Islam semakin digugat peran aktif dan kemampuannya baik sebagai agen transformasi nilai dalam segala segmen kehidupan, termasuk segmen ekonomi, maupun dalam menghasilkan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas.<sup>1</sup>

Perbankan dituntut sebagai wahana yang mampu untuk berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Fungsi dari perbankan tidak hanya mampu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif dan efisien tetapi juga menyediakan jasa ataupun pelayanan. Setiap tahapan proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah yang merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), cet. 1, hlm. 139-140.

<sup>2</sup>M. Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 5.

Kotler mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan sebuah kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna atau nasabah tidak puas, begitu juga sebaliknya dan jika kinerja melebihi harapan maka pengguna atau nasabah akan merasa sangat puas atau senang.<sup>3</sup>

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi, yaitu Kinerja (*performance*), Keandalan (*Reliability*), Kemudahan (*Serviceability*), Kesesuaian (*Conformance*), dan Kualitas (*Perceived Quality*).

Definisi Kinerja (*performance*) menurut *The Scriber-Batam English Dictionary* berasal dari kata “*to perform*” dengan beberapa *entries* yaitu: (1). Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry of execute*), (2). Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil as vow*), (3). Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*), (4). Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). Kinerja dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.<sup>4</sup> Seperti bersifat sopan, ramah, sabar, berpenampilan rapi dan cepat tanggap. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan

---

<sup>3</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan Jilid I), Edisi keseblas*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 70.

<sup>4</sup>Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), cet. 1, hlm. 96.

yang terpercaya dan akurat. Seperti menyelesaikan urusan sesuai dengan jadwal, bukti print dan memberikan informasi. Kemudahan (*Serviceability*) adalah perasan lebih mudah dan praktis, tidak lama mengantri atau menunggu. Kesesuaian (*Conformance*) ialah sesuai atau tidaknya kinerja dengan standar diinginkan. Seperti sesuai dengan keinginan, dan sesuai dengan prekonomian yang serba canggih. Kesan Kualitas (*Perceived Quality*) suatu pelayanan yang dirasakan oleh nasabah atau mahasiswa. Seperti tata ruang, dan tingkat teknologi.

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 personil dengan penyelenggara jasa tersebut. Dalam pelayanan yang baik maka harus selalu menegakkan kebenaran, yaitu:

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah *Al-Mai'dah*/5:8.

يا ايها الذين آمنوا كونوا قوامين لله شهداء بالقسط ۝ ولا يجرمنكم شنآن قوم علا ألا تعدلوا ۝  
عدلوا هو أقربا للتقوا ۝ وتقوا الله ۝ إن الله خبير بما تعملون

*"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadikan saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum untuk belaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan*

*bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*<sup>5</sup>

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 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 mendongkrak 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.<sup>6</sup>

Bank Kalsel Syariah membuka cabang pada tanggal 29 September 2010 yang beralamatkan di Jl. Abdul Aziz, No. 10. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Bank tersebut dinamakan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai. Kurang lebih baru dalam satu tahun setengah ini tepatnya pada hari Selasa tanggal 16 Februari 2016 Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai mulai bekerjasama dengan Perguruan Tinggi STIQ (Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an) pada pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) mahasiswa dikampus tersebut. Jumlah keseluruhan mahasiswa STIQ Amuntai yang melakukan pembayaran

---

<sup>5</sup>Dapartemen Agama RI., *Al-Qur'an dan terjamahnya*, ( Jakarta : CV Darus Sunnah, An-Nisa, 2012), cet. 6, hlm. 109.

<sup>6</sup>M. Nur Rianto Al- Arif, *op. cit.*, hlm. 12.

SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah adalah 616 yang mana 407 mahasiswa dari jurusan PBA (Pendidikan Bahasa Arab), dan 209 mahasiswa dari jurusan PGMI (Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah). Jumlah pembayaran SPP sebesar Rp. 500.000,00/semester,<sup>7</sup> akan tetapi letak kampus STIQ dengan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai tersebut agak jauh sekitar kurang lebih 3 KiloMeter, sedangkan bank tersebut tidak memiliki mobil kas atau kantor cabang yang bisa siap siaga bertempat di dekat kampus tersebut saat mahasiswa melakukan pembayaran SPP.

Dari paparan diatas maka penulis tertarik ingin meneliti apakah dengan pelayanan ini mahasiswa merasa lebih mudah dari pada sebelumnya dan apakah layanan ini berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIQ. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang akan jadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai?
2. Variabel manakah dari lima faktor pelayanan yang meliputi kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, kualitas yang berpengaruh secara

---

<sup>7</sup>Dokumen Data Mahasiswa STIQ Amuntai Tahun 2016/2017.

parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIQ dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.
2. Untuk mengetahui Variabel manakah dari lima faktor pelayanan yang meliputi kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, kualitas yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa STIQ dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai:

1. Dari segi teoritis, dapat menambah Khazanah ke ilmuan serta wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui tentang permasalahan ini secara lebih mendalam, serta menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, serta sebagai

bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

2. Bahan masukan dan informasi bagi pihak Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai agar lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan seperti mobil Kas yang bertempat dekat kampus pada waktu pembayaran spp agar mahasiswa merasa lebih mudah.

### **E. Definisi Operasional**

untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari kesalahan pemahaman pembaca dalam mengartikan judul serta permasalahan yang akan diteliti maka penulis memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud judul “Tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai” sebagai berikut:

1. Tingkat adalah susunan yang berlapis-lapis.<sup>8</sup> Tingkat yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur pada tingkat mana kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna jasa pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.
2. Kepuasan menurut Oliver adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja

---

<sup>8</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 1197.

yag dirasakan dengan harapan.<sup>9</sup> Kepuasan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah apabila kinerja Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai dalam pelayanan pembayaran SPP ini di bawah harapan, maka pelanggan/mahasiswa akan kecewa. Bila kinerja Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai dalam pelayanan pembayaran SPP ini sesuai dengan harapan, pelanggan/mahasiswa akan puas. Sedangkan bila kinerja Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai dalam pelayanan pembayaran SPP ini melebihi harapan, maka pelanggan/mahasiswa akan merasa sangat puas.

3. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik di universitas, institut atau akademik.<sup>10</sup> Mahasiswa yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIQ (Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an) yang melakukan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.
4. Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual beli barang dan jasa.<sup>11</sup> Pelayanan yang penulis maksud dalam penelitian ini

---

<sup>9</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), cet. 3, hlm. 233.

<sup>10</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *op. cit.*, hlm. 696.

<sup>11</sup>M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 11.

adalah manfaat atau kemudahan yang diberikan pihak bank kepada nasabah atau mahasiswa saat melakukan transaksi atau pembayaran.

5. SPP adalah sumbangan berupa dana untuk pembinaan pendidikan yang berada dalam suatu instansi pendidikan.<sup>12</sup> SPP yang penulis maksud dalam penelitian ini ialah sejumlah biaya yang dibebankan kepada mahasiswa untuk membantu lembaga pendidikan memperlancar proses belajar mengajar.

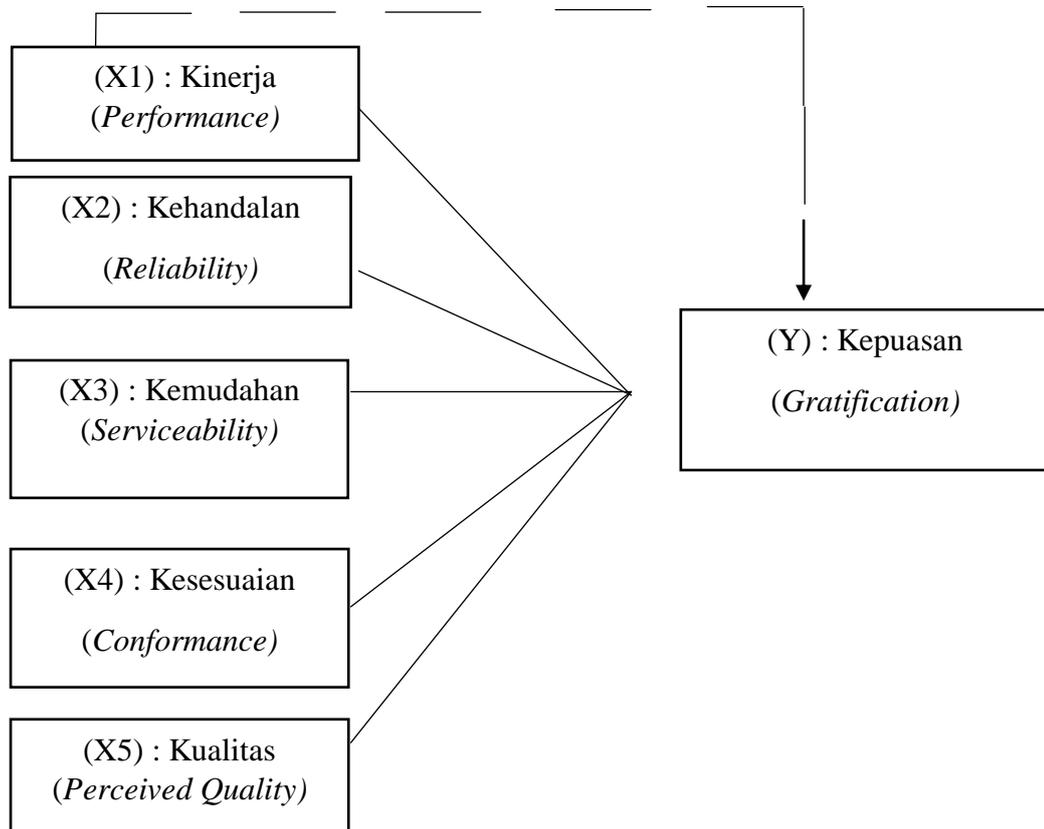
#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>13</sup>. Dalam teori ini terdapat lima dimensi kerangka pemikiran yaitu (X1) Kinerja (*Performance*), (X2) kehandalan (*Reliability*), (X3) Kemudahan (*Serviceability*), (X4) Kesesuaian (*Conformance*), dan (X5): Kualitas (*Perceived Quality*), yang mempengaruhi (Y) kepuasan (*Gratification*) mahasiswa STIQ dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai terhadap pembayaran SPP.

---

<sup>12</sup><https://id.m.wikipedia.org/wiki/SPP>, “*pengertian SPP*” (diakses hari Rabu 11/01/2017).

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), cet. 23, hlm. 60.



Parsial

\_\_\_\_\_

— — Simultan

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa atau nasabah dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan, maka perusahaan harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau mahasiswa tersebut. Garvin membagi delapan dimensi dalam pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dikutip oleh Tjiptono yaitu:

1. Kinerja (*Performance*), 2. Keistimewaan tambahan (*Features*), 3. Keandalan (*Reliability*), 4. Kesesuaian (*Conformance*), 5. Daya Tahan

(*Durability*), 6. Kemudahan (*Serviceability*), 7. Daya Tarik/Estetika (*Aesthetics*), dan 8. Kualitas (*Perceived Quality*),<sup>14</sup> dari pendapat ini penulis hanya mengambil lima dimensi saja yang telah di sebutkan di atas karena dimensi keistimewaan tambahan, daya tahan dan daya tarik tidak sesuai dengan penelitian ini.

### G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis Secara Simultan

Ho :Tidak terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

Ha :Terdapat pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

#### 2. Hipotesis Secara Parsial

##### a. Kinerja

---

<sup>14</sup>Muhammad Rafi'i Sanjani, *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin* (Skripsi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin: 2010.). hlm. 14-15.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP mahasiswa STIQ dari faktor kinerja terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP dari faktor kinerja terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

b. Kehandalan

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP mahasiswa STIQ dari faktor kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP dari faktor kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

c. Kemudahan

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP mahasiswa STIQ dari faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP dari faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

d. Kesesuaian

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP mahasiswa STIQ dari faktor kesesuaian terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP dari faktor kesesuaian terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

e. Kualitas

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP mahasiswa STIQ dari faktor kualitas terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pembayaran SPP dari faktor kualitas terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

## H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan agar menghindari dari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada.

1.

arinah, Nim 1101150129 yang membahas tentang “persepsi mahasiswa

IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kualitas pelayanan pada Bank Kalsel kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kualitas pelayanan pada Bank Kalsel kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Pembahasan antara penelitian yang peneliti kerjakan dengan kajian pustaka yang sudah ada, persamaan dengan peneliti kerjakan adalah terletak pada bahasan pelayanan, sedangkan perbedaannya dengan peneliti kerjakan adalah membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa STIQ dan saudara Sarianah membahas tentang kualitas pelayanan.

2. Norain, NIM 1101160224 yang membahas tentang “Tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran NonTunai Brizzi”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana Tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran NonTunai Brizzi. Persamaan dengan peneliti kerjakan adalah terletak pada bahasan mengenai Tingkat kepuasan Mahasiswa, sedangkan perbedaan dengan peneliti kerjakan adalah membahas tentang pelayanan pembayaran SPP dan saudara Norain menekankan pada bahasan kartu pembayaran NonTunai Brizzi.
3. Muhammad Fazri, NIM 1101160287 yang membahas tentang “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Persamaan dengan peneliti kerjakan adalah sama-sama meneliti Tentang Pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah, sedangkan perbedaan dengan peneliti kerjakan adalah terletak pada tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

Penelitian yang dimaksud diatas tidak satu pun fokus penelitiannya tentang “Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai”. Dengan demikian terdapat pokok permasalahan dan tempat penelitian yang berbeda dengan beberapa penelitian yang disebutkan di atas dengan permasalahan yang diteliti, dimana penelitian yang penulis lakukan ini adalah pembahasannya pada tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap penggunaan pelayanan jasa dalam pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

## **I. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumuskan dalam perumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. Dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional

digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain serta dimuat juga kerangka pemikiran agar penelitian ini lebih terfokus pada permasalahan yang akan diteliti, dan dibuat hipotesis penelitian berupa dugaan sementara, sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

BAB II menguraikan tentang Landasan Teori mengenai teori kepuasan, pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, kepuasan konsumen dalam perspektif Islam, serta konsep kepuasan dalam perspektif Islam.

BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik analisis data, pengujian hipotesis.

BAB IV Merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang data penelitian, memuat tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu STIQ (Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an) di Amuntai, pengujian hipotesis dan pembahasan tentang tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai,

BAB V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.