

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada mahasiswa STIQ (Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an) yang ada diruangan pada saat peneliti melakukan penelitian dikampus tersebut. Penyerahan kuesioner tersebut dilakukan 5 hari mulai tanggal 24 April 2017 – 28 April 2017. Dalam satu hari penulis mendapat 20 responden, setelah terisi semua kemudian, hasil jawaban kuesioner dirangkum dan dianalisis dengan SPSS 22 *for windows*.

Profil responden secara umum meliputi; jenis kelamin, jurusan, semester dan pendapatan orang tua perbulan :

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	27	27
Perempuan	73	73
Jumlah :	100	100

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Dari tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari laki-laki sebanyak 27 orang dan perempuan

sebanyak 73 orang. Sehingga ditarik kesimpulan kebanyakan reponden berjenis kelamin perempuan.

1. Jurusan Mahasiswa/Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Jurusan Mahasiswa	Frekuensi	%
Pendidikan Bahasa Arab (PBA)	37	37
Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)	63	63
Jumlah :	100	100

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Dari tabel 4.2 dapat dikatakan dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA) sebanyak 37 orang dan jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) sebanyak 63 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden dari penelitian ini adalah jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah.

2. Semester Mahasiswa/Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester

Semester Mahasiswa	Frekuensi	%
2	59	59
4	27	27
6	10	10
8	4	4
Jumlah :	100	100

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Dari tabel 4.3 dapat dikatakan dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari 4 semester yaitu; pada semester 2 sebanyak 59 orang, Semester 4 sebanyak 27 orang, Semester 6 sebanyak 10 orang, dan pada semester 8 sebanyak 4 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden dari penelitian ini adalah mahasiswa semester 2.

3. Pendapatan orang tua perbulan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Orang Tua Perbulan

No.	Pendapatan orang tua perbulan	Frekuensi	%
1.	< Rp. 500.000,00	25	25%
2.	Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00	30	30%
3.	Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00	19	19%
4.	> Rp. 1.500.000,00	26	26%
	Jumlah :	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Dari tabel 4.4 data yang diperoleh dari responden berdasarkan pendapatan orang tua perbulan di kelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu; < Rp. 500.000,00, Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00, Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00, dan > Rp. 1.500.000,00. Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari pendapatan orang tua adalah pada kelompok Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00 sebesar 30%, disusul oleh kelompok > Rp. 1.500.000,00 sebesar 26%, kemudian kelompok < Rp. 500.000,00 sebesar 25%, dan kelompok proporsi yang terkecil adalah kelompok Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00 sebesar 19%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa

proporsi terbesar dari pendapatan orang tua adalah pada kelompok Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00 sebesar 30%.

B. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan jawaban responden, maka tingkat kepuasan mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai, dapat penulis uraikan dibawah ini.

Terkait dengan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap Sistem pembayaran SPP yang mengguakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariaiah amuntai, penulis membagikan beberapa indikator sebagai berikut:

- a. (X1) Kinerja Karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.5 karyawan bersifat sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	26	104	26%
2.	Puas (3)	66	198	66%
3.	Tidak Puas (2)	8	16	8%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	318	100%
Total Persentasi = $318/400 \times 100\%$				79,5%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai bersifat sopan, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 26 orang atau 26% yang

merasa sangat puas, 66 orang atau 66% yang merasa puas, 8 orang tau 8% yang merasa tidak puas, 0 orang atau 0% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang mersa puas terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yang bersifat sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan pada pembayaran SPP tersebut yaitu sebesar 66 orang mahasiswa yang menyatakan puas atau 66%. Dan untuk total persentasinya sendiri sebesar 79,5%.

Tabel 4.6 karyawan berpenampilan rapi

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	20	80	20%
2.	Puas (3)	79	237	73%
3.	Tidak Puas (2)	1	2	1%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	319	100%
Total Persentasi = $319/400 \times 100\%$				79,6%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan pada pembayaran SPP tersebut, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 20 orang atau 20% yang merasa sangat puas, 79 orang atau 79% yang merasa puas, 1 orang atau 1% yang merasa tidak puas, 0 orang atau 0% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan bank kalsel kedai syariah amuntai yang berpenampilan rapi, yaitu sebesar 79 orang mahasiswa yang menyatakan puas atau 79%. Dan untuk total persentasinya sendiri sebesar 79,6%.

Tabel 4.7 karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	27	108	27%
2.	Puas (3)	62	186	62%
3.	Tidak Puas (2)	9	18	9%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	2	2	2%
Total		100 orang	314	100%
Total Persentasi = $314/400 \times 100\%$				78,5%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 27 orang atau 27% yang merasa sangat puas, 62 orang atau 62% yang merasa puas, 9 orang atau 9% yang merasa tidak puas, 2 orang atau 2% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan bank kalsel kedai syariah amuntai yang memberikan pelayanan

dengan cepat dan tanggap, yaitu sebesar 62% atau 62 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sendiri sebesar 78,5%.

b. (X2) Keandalan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.8 karyawan selalu ada ditempat setiap waktu

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	25	100	25%
2.	Puas (3)	67	201	67%
3.	Tidak Puas (2)	5	10	5%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	314	100%
Total Persentasi = $314/400 \times 100\%$				78,5%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu ada ditempat setiap waktu, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan pada pembayaran SPP tersebut, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 25 orang atau 25% yang merasa sangat puas, 67 orang atau 67% yang merasa puas, 5 orang atau 5% yang merasa tidak puas, dan 3 orang atau 3% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan bank kalsel kedai syariah amuntai yang selalu ada ditempat setiap waktu, yaitu sebesar 67% atau 67 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sendiri sebesar 78,5%.

Tabel 4.9 karyawan menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	32	128	32%
2.	Puas (3)	53	159	53%
3.	Tidak Puas (2)	12	24	12%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	314	100%
Total Persentasi = $314/400 \times 100\%$				78,5%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 32 orang atau 32% yang merasa sangat puas, 53 orang atau 53% yang merasa puas, 12 orang atau 12% yang merasa tidak puas, dan 3 orang atau 3% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yang menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal, yaitu sebesar 53% atau 53 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 78,5%.

Tabel 4.10 karyawan memberikan bukti print dan memberikan informasi setelah melakukan pembayaran SPP

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	10	40	10%
2.	Puas (3)	58	174	58%
3.	Tidak Puas (2)	30	60	30%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	2	2	2%
Total		100 orang	276	100%
Total Persentasi = $276/400 \times 100\%$				69%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memeberikan bukti print dan memberikan informasi setelah melakukan pembayaran SPP, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 10 orang atau 10% yang merasa sangat puas, 58 orang atau 58% yang merasa puas, 30 orang atau 30% yang merasa tidak puas, 2 orang atau 2% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena memberikan bukti print dan memberikan informasi setelah melakukan pembayaran SPP, yaitu sebesar 58% atau 58 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 69%.

- c. (X3) Kemudahan mahasiswa terhadap sitem pembayaran SPP yang menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.11 karyawan selalu membantu pada saat memiliki kesulitan

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	21	84	21%
2.	Puas (3)	69	207	69%
3.	Tidak Puas (2)	8	16	8%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	2	2	2%
Total		100 orang	309	100%
Total Persentasi = $309/400 \times 100\%$				77,3%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu membantu pada saat memiliki kesulitan, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 21 orang atau 21% yang merasa sangat puas, 69 orang atau 69% yang merasa puas, 8 orang atau 8% yang merasa tidak puas, 2 orang atau 2% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena selalu membantu pada saat memiliki kesulitan, yaitu sebesar 69% atau 69 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 77,3%.

Tabel 4.12 dengan sistem pembayaran SPP yang menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai merasa lebih nyaman dan praktis dari sebelumnya

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	7	28	7%
2.	Puas (3)	85	225	85%
3.	Tidak Puas (2)	7	14	7%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100 orang	268	100%
Total Persentasi = $268/400 \times 100\%$				67%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa dengan sistem pembayaran SPP yang menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai mereka merasa lebih nyaman dan praktis dari sebelumnya, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 7 orang atau 7% yang merasa sangat puas, 85 orang atau 85% yang merasa puas, 7 orang atau 7% yang merasa tidak puas, 1 orang atau 1% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap sistem pembayaran SPP yang menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena mereka merasa lebih nyaman dan praktis dari sebelumnya, yaitu sebesar 85% atau 85 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 67%.

Tabel 4.13 pada saat melakukan pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai tidak terlalu lama menunggu/mengantri

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	5	20	5%
2.	Puas (3)	79	237	79%
3.	Tidak Puas (2)	11	22	11%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	5	5	5%
Total		100 orang	284	100%
Total Persentasi = $284/400 \times 100\%$				71%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa pada saat melakukan pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai tidak terlalu lama menunggu/mengantri, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 5 orang atau 5% yang merasa sangat puas, 79 orang atau 79% yang merasa puas, 11 orang atau 11% yang merasa tidak puas, 5 orang atau 5% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena tidak terlalu lama menunggu/mengantri , yaitu sebesar 79% atau 79 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 71%.

- d. (X4) Kesesuaian pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.14 Pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah sesuai dengan harapan

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	10	40	10%
2.	Puas (3)	80	240	80%
3.	Tidak Puas (2)	8	16	8%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	2	2	2%
Total		100 orang	298	100%
Total Persentasi = $298/400 \times 100\%$				74,5%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan harapan, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 10 orang atau 10% yang merasa sangat puas, 80 orang atau 80% yang merasa puas, 8 orang atau 8% yang merasa tidak puas, 2 orang atau 2% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena dianggap sesuai dengan harapan, yaitu sebesar 80% atau 80 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 74,5%.

Tabel 4.15 Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah sesuai dengan keinginan

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	6	24	6%
2.	Puas (3)	83	249	83%
3.	Tidak Puas (2)	8	16	8%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	293	100%
Total Persentasi = $292/400 \times 100\%$				73%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan keinginan, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 6 orang atau 6% yang merasa sangat puas, 83 orang atau 83% yang merasa puas, 8 orang atau 8% yang merasa tidak puas, 3 orang atau 3% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena dianggap sesuai dengan harapan, yaitu sebesar 83% atau 83 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 73%.

Tabel 4.16 Pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	9	36	9%
2.	Puas (3)	76	228	76%
3.	Tidak Puas (2)	12	24	12%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	291	100%
Total Persentasi = $239/400 \times 100\%$				72,8%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa mahasiswa STIQ berpendapat bahwa pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 9 orang atau 9% yang merasa sangat puas, 76 orang atau 76% yang merasa puas, 12 orang atau 12% yang merasa tidak puas, 3 orang atau 3% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena dianggap sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih, yaitu sebesar 76% atau 76 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 72,8%.

e. (X5) Kualitas Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.17 penampilan fisik gedung Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai masih baik dan layak

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	12	48	12%
2.	Puas (3)	72	216	72%
3.	Tidak Puas (2)	13	26	13%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	293	100%
Total Persentasi = $293/400 \times 100\%$				73,3%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui mahasiswa STIQ berpendapat bahwa penampilan fisik gedung Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai masih baik dan layak, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 12 orang atau 12% yang merasa sangat puas, 72 orang atau 72% yang merasa puas, 13 orang atau 13% yang merasa tidak puas, 3 orang atau 3% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap penampilan fisik gedung Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena masih baik dan layak, yaitu sebesar 72% atau 72 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 73,3%.

Tabel 4.18 penataan ruang Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	14	56	14%
2.	Puas (3)	75	225	75%
3.	Tidak Puas (2)	11	22	11%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	303	100%
Total Persentasi = $303/400 \times 100\%$				75,6%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui mahasiswa STIQ berpendapat bahwa penataan ruang Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai sudah tepat dan membuat nyaman, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 14 orang atau 41% yang merasa sangat puas, 75 orang atau 75% yang merasa puas, 11 orang atau 11% yang merasa tidak puas, 0 orang atau 0% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap penataan ruang Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai karena dianggap sudah tepat dan membuat nyaman, yaitu sebesar 75% atau 75 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 75,6%.

Tabel 4.19 Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah menggunakan teknonogi yang canggih

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentasi
1.	Sangat Puas (4)	14	56	14%
2.	Puas (3)	77	231	77%
3.	Tidak Puas (2)	9	18	9%
4.	Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	305	100%
Total Persentasi = $305/400 \times 100\%$				76,3%

Sumber: Data Primer Diolah Mei 2017

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui mahasiswa STIQ berpendapat bahwa Bank Kalsel Kedai Syaraiah Amuntai sudah menggunakan teknologi yang canggih, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 14 orang atau 14% yang merasa sangat puas, 77 orang atau 77% yang merasa puas, 9 orang atau 9% yang merasa tidak puas, 0 orang atau 0% yang merasa sangat tidak puas.

Persentasi yang paling besar yaitu yang merasa puas terhadap Bank Kalsel Kedai Syaraiah Amuntai karena dianggap sudah menggunakan teknologi yang canggih, yaitu sebesar 77% atau 77 orang mahasiswa yang merasa puas. Dari total persentasinya sebesar 76,3%.

Memperhatikan hasil kuesioner yang telah diuraikan dalam tabel-tabel tersebut, maka dapat diketahui secara keseluruhan mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel

Kedai Syariaiah Amuntai, dengan dibagi menjadi 5 indikator terdiri atas 15 pertanyaan yang diajukan, maka untuk tiap skor dengan indikator masing-masing dapat diperoleh persentase sebagai berikut:

1) (X1) Kinerja Karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai

Tabel 4.5 karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai yang bersifat sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan pada pembayaran SPP mendapatkan total persentasin sebesar 79,5%, sedangkan tabel 4.6 karyawan bank kalsel kedai syariaiah amuntai yang berpenampilan rapi mendapatkan total persentasi sebesar 79,6%, dan tabel 4.7 karyawan bank kalsel kedai syariaiah amuntai yang memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap mendapatkan total persentasi sebesar 78,5%. Jadi, Nilai rata-rata persentasi untuk indikator kinerja karyawan bank kalsel kedai syariaiah amuntai adalah sebesar 79,2%.

2) (X2) Kehandalan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai

Tabel 4.8 Karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai yang selalu ada ditempat setiap waktu mendapatkan total persentasi sebesar 78,5%, sedangkan tabel 4.9 karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai yang menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal mendapatkan total persentasi sebesar 78,5%, dan tabel 4.10 karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai karena memberikan bukti print dan memberikan informasi setelah melakukan pembayaran SPP mendapatkan total persentasi sebesar 69%. Jadi, Nilai rata-rata persentasi Kehandalan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai adalah sebesar 75,3%.

- 3) (X3) Kemudahan mahasiswa terhadap sitem pembayaran SPP yang menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.11 Karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu membantu pada saat memiliki kesulitan mendapatkan total persentasi sebesar 77,3%, sedangkan tabel 4.12 pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai lebih nyaman dan praktis dari sebelumnya mendapatkan total persentasi sebesar 67%, dan tabel 4.13 pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai tidak terlalu lama mengantri/menunggu mendapatkan total persentasi sebesar 71%. Jadi, Nilai rata-rata persentasi Kemudahan mahasiswa terhadap sitem pembayaran SPP yang menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai adalah sebesar 71,8%.

- 4) (X4) Kesesuaian pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.14 Pelayanan Karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah sesuai dengan harapan mendapatkan total persentasi sebesar 74,5%, sedangkan tabel 4.15 pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan keinginan mendapatkan total persentasi sebesar 73%, dan tabel 4.16 pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih mendapatkan total persentasi sebesar 72,8%. Jadi, Nilai rata-rata persentasi Kesesuaian pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai adalah sebesar 73,4%..

5) (X5) Kualitas Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai

Tabel 4.17 penampilan fisik gedung Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai masih baik dan layak mendapatkan total persentasi sebesar 73,3%, sedangkan tabel 4.18 penataan ruang Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah tepat dan membuat merasa nyaman mendapatkan total persentasi sebesar 75,6%, dan tabel 4.19 Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah menggunakan teknologi yang canggih mendapatkan total persentasi sebesar 76,3%. Jadi, Nilai rata-rata persentasi Kesesuaian pembayaran SPP Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai adalah sebesar 75%.

Rata-rata persentase dari 5 indikator adalah sebagai berikut:

$$= \frac{79,2\% + 75,3\% + 71,8\% + 73,4\% + 75\%}{5}$$

5

$$= 74,9\%$$

0% - 25% = Sangat Tidak Puas

25% - 50% = Tidak Puas

50% - 75% = Puas

75% - 100% = Sangat Puas.

Jadi, dapat disimpulkan dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner (angket) yang penulis ajukan, maka nilai persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan

pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yaitu 74,9% atau berada pada tingkatan puas.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan yang ada diangket diuji terhadap faktor terkait. Dari uji validitas yang dilakukan dengan 18 item soal dinyatakan valid.

Tabel 4. 20
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	No	T	Sig	Keterangan
Dimensi Kinerja (X1)	1	0,05	0,000	Valid
	2	0,05	0,000	Valid
	3	0,05	0,000	Valid
Dimensi Kehandalan (X2)	4	0,05	0,000	Valid
	5	0,05	0,000	Valid
	6	0,05	0,000	Valid
Dimensi Kemudahan (X3)	7	0,05	0,000	Valid
	8	0,05	0,000	Valid
	9	0,05	0,000	Valid
Dimensi Kesesuaian (X4)	10	0,05	0,000	Valid
	11	0,05	0,000	Valid
	12	0,05	0,000	Valid

Dimensi (X5)	Kualitas	13	0,05	0,000	Valid
		14	0,05	0,000	Valid
		15	0,05	0,000	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)		16	0,05	0,000	Valid
		17	0,05	0,000	Valid
		18	0,05	0,000	Valid

Sumber: Data diolah Mei 2017

Dari hasil uji validitas pada tabel 4. 20 dapat diketahui bahwa semua angka signifikan berada di bawah r_{tabel} yaitu 0,05 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *skala AlphaCronbach* 0 sampai 1. Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan mengkonsultasikan nilai r_{alpha} dengan r_{tabel} , apabila $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$, maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$, maka dikatakan tidak reliabel.

Berikut hasil dari pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 21
Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,877	18

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	55,67	29,939	,576	,868
x12	55,80	30,653	,422	,873
x13	55,78	29,460	,669	,865
x21	56,00	29,878	,491	,870
x22	55,94	30,384	,521	,870
x23	55,97	29,826	,403	,875
x31	55,89	29,569	,516	,869
x32	56,04	29,141	,578	,867
x33	56,00	30,265	,428	,873
x41	56,02	29,959	,579	,868
x42	56,04	28,998	,622	,865
x43	56,03	29,683	,487	,871
x51	56,11	29,039	,625	,865
x52	56,02	29,489	,496	,870
x53	55,94	29,425	,600	,866
y1	55,84	30,423	,473	,871
y2	55,86	31,327	,282	,878
y3	55,84	31,688	,243	,879

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa koefisien *AlphaCronbach* sebesar $r= 0,877$. koefisien *AlphaCronbach* berada di atas r_{tabel} yaitu 0,06 yang menunjukkan bahwa semua reliabel.

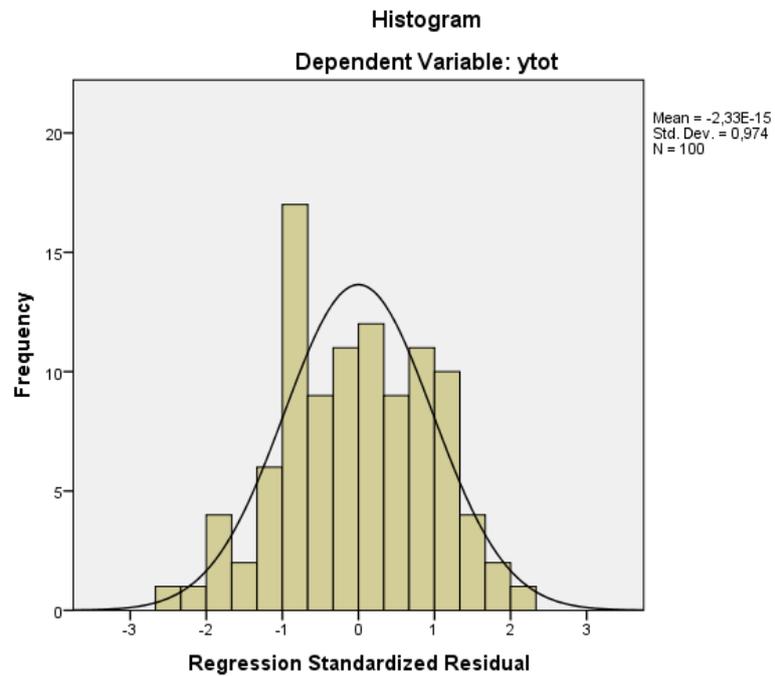
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram normal *P-P plot*

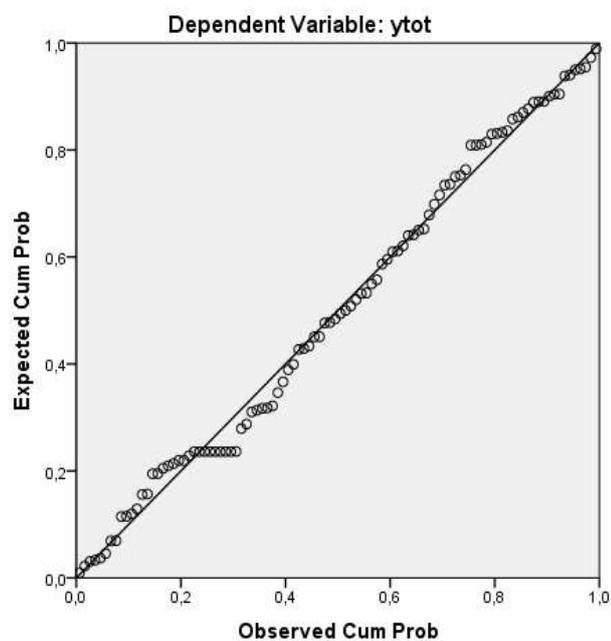
regression strandardized dengan bantuan SPSS 22 *for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas



Gambar 4.2 Hasil Normal P-Plot

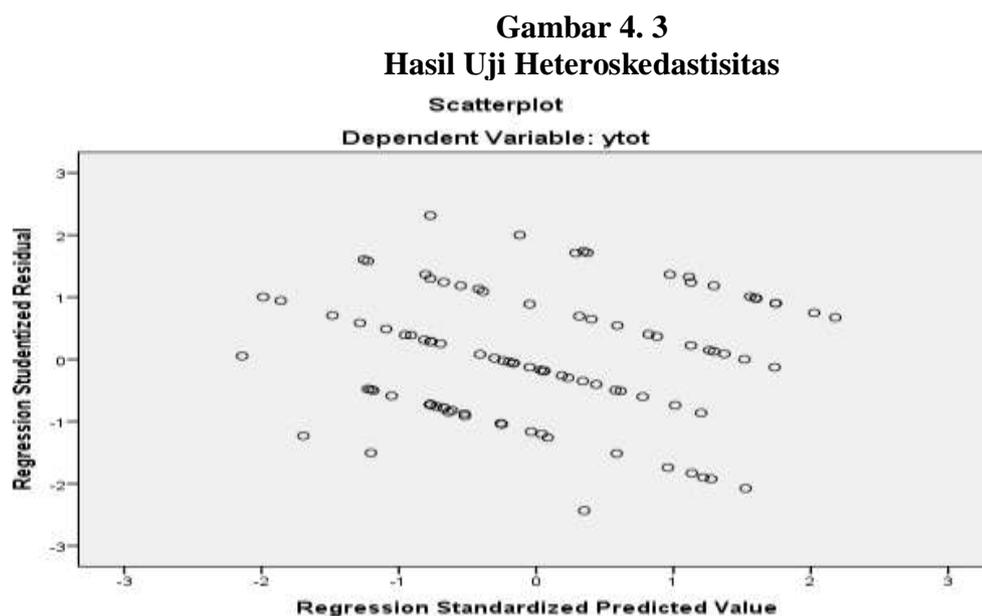
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dengan melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 di atas berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini, regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena *crosssection* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *SPSS For windows* :



Dari gambar 4.3 di atas tidak menunjukkan pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinearitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas. Setelah melalui perhitungan *SPSS 22 for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 22
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	5,490	,981		5,596	,000		
	X1tot	,203	,102	,227	1,991	,049	,614	1,629
	X2tot	,025	,109	,027	,225	,822	,542	1,844
	X3tot	-,148	,101	-,182	-1,470	,145	,522	1,914
	X4tot	,263	,108	,311	2,441	,017	,493	2,030
	X5tot	,128	,097	,160	1,312	,193	,536	1,867

a. Dependent Variable: Ytot

Berdasarkan table diatas, terlihat pada bagian bawah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari semua variabel bebas adalah kurang dari 5. Dengan demikian dapat, dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada model uji regresi ini.

3. Analisis Kuantitatif Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut ini adalah rumus regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Nasabah
X1	: Dimensi Kinerja
X2	: Dimensi Keandalan
X3	: Dimensi Kemudahan
X4	: Dimensi Kesesuaian
X5	: Dimensi Kualitas
a	: Nilai konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien korelasi ganda
e	: error

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS *for windows*. Berikut hasil uji regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS *for windows* tersebut:

Tabel 4. 23
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,490	,981		5,596	,000
	X1tot	,203	,102	,227	1,991	,049
	X2tot	,025	,109	,027	,225	,822
	X3tot	-,148	,101	-,182	-1,470	,145
	X4tot	,263	,108	,311	2,441	,017
	X5tot	,128	,097	,160	1,312	,193

a. Dependent Variable: Ytot

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda kedalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,490 + 0,203 + 0,025 + -0,148 + 0,263 + 0,128 + e$$

1. Konstanta

Dari data tabel di atas nilai konstanta yang diperoleh sebesar 5,490. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel dimensi kinerja (X_1), dimensi kehandalan (X_2), dimensi kemudahan (X_3), dimensi kesesuaian (X_4), dan dimensi kualitas (X_5) maka nilai kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 5,490.

2. Kinerja (X_1)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,203 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai

0,203 menunjukkan apabila setiap pertambahan satu satuan nilai variabel kinerja (X_1) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan naik 20,3% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_2 , X_3 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja (X_1) berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa (Y) STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

3. Keandalan (X_2)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar 0,025 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,025 menunjukkan apabila setiap pertambahan satu satuan nilai variabel keandalan (X_2) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan naik 2,5% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1 , X_3 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (X_2) berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa (Y) STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

4. Kemudahan (X_3)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_3 diperoleh sebesar -0,148 dengan nilai negatif (-) ini menunjukkan hubungan tidak searah. Nilai -0,148 menunjukkan apabila setiap pengurangan satu satuan nilai variabel kemudahan (X_3) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan turun 14,8% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1 , X_2 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_3) berkorelasi negatif

dengan kepuasan mahasiswa (Y) STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

5. Kesesuaian (X_4)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,263 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,263 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel kesesuaian (X_4) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan naik 26,3% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1 , X_2 , X_3 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesesuaian (X_4) berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa (Y) STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

6. Kualitas (X_5)

Dari tabel di atas pada koefisien regresi X_5 diperoleh sebesar 0,128 dengan nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,128 menunjukkan apabila setiap penambahan satu satuan nilai variabel kesesuaian (X_5) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan naik 12,8% dengan asumsi variabel bebas yang lain (X_1 , X_2 , X_3 , X_4) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja (X_1) berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa (Y) STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

4. Pengujian Koefisien Regresi dengan R Square (R^2)

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS

22 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linear berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 24
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,499 ^a	,249	,209	,998	1,684

a. Predictors: (Constant), X5tot, X3tot, X1tot, X2tot, X4tot

b. Dependent Variable: Ytot

Dari data tabel 4.24 dapat dilihat nilai koefisien korelasi R sebesar 0,499, (49,9%) sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang sedang.

R Square sebesar 0,249 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian dan kualitas dapat menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 24,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 24,9\% = 75,1\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

5. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung atau tidak dengan hipotesis yang telah diajukan ada dua yaitu hipotesis secara simultan (bersama-sama) dan hipotesis secara parsial (satu persatu) diuji dengan menggunakan regresi linier berganda, berikut pengujian yang dilakukan:

a. Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (dimensi kinerja, dimensi kehandalan, dimensi kemudahan, dimensi kesesuaian, dan dimensi kualitas) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Kriteria pengujian:

- Dengan level of significany (α) = 0,05
- Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)
- Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$
- Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Hasil uji F pada *output SPSS 22 for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak jika F dihitung lebih dari Ftabel. Ftabel dihitung dengan cara $df1 = k - 1$, $df2 = n-k$, dan $\alpha = 5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variable. Dengan

demikian $df_1 = 5$ dan $df_2 = 94$, hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,37 (dapat dilihat pada lampiran tabel F). H_0 juga ditolak jika Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05).

Tabel 4. 25
Hasil Pengujian Regresi secara Simultan(Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,093	5	6,219	6,241	,000 ^b
	Residual	93,657	94	,996		
	Total	124,750	99			

a. Dependent Variable: Ytot

b. Predictors: (Constant), X5tot, X3tot, X1tot, X2tot, X4tot

Berdasarkan tabel 4. 25 diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 6,241, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 2,37 dan Sig diketahui bernilai 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Dengan demikian, dikarenakan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , dan nilai Sig lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa hipotesis (H_0) yang diajukan ditolak, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) STIQ dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariaiah Amuntai.

b. Pengujian regresi secara parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi masing-masing variabel *independen* yang terdiri dari kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, kualitas secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen* yaitu kepuasan mahasiswa. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level ofsignificany* (α) sebesar 5% (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k).

Hasil pengujian regresi secara parsial (uji t) dengan menggunakan SPSS *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 26
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,490	,981		5,596	,000
	X1tot	,203	,102	,227	1,991	,049
	X2tot	,025	,109	,027	,225	,822
	X3tot	-,148	,101	-,182	-1,470	,145
	X4tot	,263	,108	,311	2,441	,017
	X5tot	,128	,097	,160	1,312	,193

a. Dependent Variable: Ytot

Dari tabel 4. 26 di atas dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial yang telah diajukan sebelumnya. Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%,

Dengan *level ofsignificany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (n-k)

Maka diperoleh t tabel adalah = 1,98552 (dapat dilihat pada lampiran t tabel)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Berikut ini hasil dari pengujian hipotesis secara parsial:

1). Pengujian hipotesis variabel kinerja (X1)

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.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kinerja (1,991) > nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,049) < alpha (0,05) maka dengan demikian H_a diterima H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

2). Pengujian hipotesis variabel kehandalan (X2)

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.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kehandalan (0,225) < nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,882) > alpha (0,05) maka dengan demikian H_a ditolak H_o diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

3). Pengujian hipotesis variabel kemudahan (X3)

H_o : 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.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kehandalan (-1,470) < nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,145) > alpha (0,05) maka dengan demikian H_a ditolak H_o diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kemudahan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

4). Pengujian hipotesis variabel kesesuaian (X4)

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.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kesesuaian (2,441) > nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,017) < alpha (0,05) maka dengan demikian H_a diterima H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kesesuaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

5). Pengujian hipotesis variabel kualitas (X5)

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.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel kualitas (1,312) < nilai t tabel (1,98552), Sig. (0,193) > alpha (0,05) maka

dengan demikian H_a ditolak H_o diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

Dari hasil pengujian hipotesis di atas maka diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dalam pelayanan (X1) kinerja, dan (X4) kesesuaian terhadap kepuasan mahasiswa STIQ pada pembayaran SPP di Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai. Sedangkan variabel (X2) kehandalan, (X3) kemudahan, dan (X5) kualitas ditemukan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa STIQ pada pembayaran SPP di Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) pada tabel *Coefficients^a*, dilihat dari nilai t hitung maka variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel kesesuaian (X4) ini berarti yang memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yaitu dengan nilai 2,441 dengan nilai Sig. 0,017.

Dari pernyataan yang penulis ajukan dilapangan untuk mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai ini banyak yang setuju atau yang merasa puas terhadap pelayanan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai karena mereka anggap sudah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, serta menurut mereka pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai ini sudah sesuai dengan

perekonomian modern yang serba canggih. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa kesesuaian pelayanan pembayaran SPP mahasiswa STIQ pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memang unggul di mata mahasiswa.