

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARI'AH
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES
KEMENKES BENGKULU DALAM MELAKUKAN
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Program Studi Perbankan Syariah



OLEH:

RANI ARDIYANTI

NIM. 21631056

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

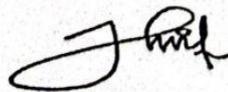
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Rani Ardiyanti mahasiswi IAIN yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT)”* sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 30 Juni, 2025

Pembimbing I



Pefriyadi, M.M
NIP. 19870201 202012 1 003

Pembimbing II



Dr. M Sholihin, M.S.I
NIP. 19840218 201903 1 005

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rani Ardiyanti

Nomor Induk Mahasiswa : 21631056

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.



Curup, 02 Juni 2025

Penulis

Rani Ardiyanti

NIM. 21631056



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119
Website/facebook. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakultassyariah&ekonomi islam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 457/In.34/FS/PP.00.27/09/2025

Nama : Rani Ardiyanti
NIM : 21631056
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam Melakukan Pembyaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

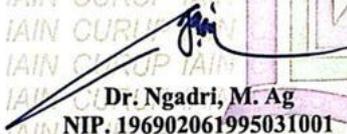
Hari/ Tanggal : Selasa, 19 Agustus 2025
Pukul : 09:30 – 11: 00 WIB
Tempat : Ruang 1 Gedung C Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

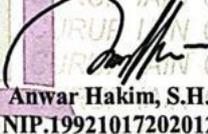
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Ngadri, M. Ag
NIP. 196902061995031001


Anwar Hakim, S.H.M.H
NIP.199210172020121003

Penguji I

Penguji II


Ratih Komala Dewi, M.M
NIP. 199006192018012001


Harianto Wijaya, M., M.E.
NIP. 199007202023211024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam




Dr. Ngadri, M. Ag
NIP. 196902061995031001

Dipindai dengan Scanner

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin segala puji bagi Allah SWT. atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita haturkan kepada junjungan Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabat-Nya, karena berkat karunia-Nya kita dapat menikmati hidup yang penuh dengan keimanan serta ilmu pengetahuan.

Peneliti menyadari bukanlah hal mudah untuk menyelesaikan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan sedikitnya ilmu yang dimiliki peneliti, tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak maka tidak mungkin peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Ngadri Yusro, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Ranas Wijaya, M.E selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Harianto Wijaya. M., M.E selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi selama perkuliahan.

5. Bapak Pefriyadi, M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. M Sholihin, M.S.I selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama menuntut ilmu di IAIN Curup.
8. Untuk seluruh civitas perpustakaan IAIN Curup yang telah memfasilitasi peminjaman buku serta referensi dalam penelitian ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Wenny Indah Purnama Eka Sari, SST, M. Keb selaku Ketua Program Studi Kebidanan Poltekkes Kemenkes Bengkulu Kampus B Curup yang telah memberi izin penelitian ini dan membantu penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Poltekkes Kemenkes Bengkulu Kampus B Curup yang telah membantu penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Untuk seluruh teman teman seperjuangan mahasiswa program studi perbankan syari'ah tahun ajaran 2021 yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta teman-teman Kost Penthouse yang telah membantu, meski kita tidak sedarah dan berbeda suku namun kalian tetap mendukungku, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Serta pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan serta kebaikan semuanya, tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga apa yang sudah diberikan bernilai ibadah, sehingga dapat mendatangkan manfaat serta pahala dari Allah SWT. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dengan rendah hati peneliti vii mohon dengan sangat bimbingan untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat peneliti harapkan dan akan peneliti terima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Curup, 20 Juni 2025
Penulis

Rani Ardiyanti
21631956

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan ”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“ Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu ”

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Allhamdullilahirabbil Allamin, Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta, Bapak Asmungi dan teristimewa Ibu Aisiah yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi dengan tulus serta penuh dengan keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu kakak pertama saya Adi Kusuma dan Istrinya Mei Lestari, serta kakak kedua saya Bayu Andani dan Istrinya Muji Lestari. Dan keponakan tersayang Khaira Kusuma Azzahra, Serta Farid Wira Ferdinanto. Yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material.

ABSTRAK

Rani Ardiyanti NIM. 21631056 **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)."** Skripsi, Program Studi Perbankan Syari'ah.

Di era digital yang semakin maju, pemahaman tentang perilaku konsumen dalam memilih layanan perbankan menjadi penting, terutama bagi mahasiswa yang mencari cara efektif untuk mengelola keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bank Syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana, melibatkan 30 mahasiswa D3 Keperawatan dan D3 Kebidanan tahun ajaran 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai t hitung 8.691 dan t tabel 1.701 (signifikansi 0.000, $\alpha = 0.05$). Terdapat pengaruh positif dari indikator kualitas pelayanan, yaitu keandalan sistem, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan kontribusi indikator-indikator tersebut mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 72%, sedangkan 28% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah, Kepuasan Mahasiswa, Fintech*

ABSTRACT

Rani Ardiyanti NIM. 21631056 **“The Influence of Islamic Bank Service Quality on the Satisfaction of Students of Poltekkes Kemenkes Bengkulu in Making Single Tuition Fee (UKT) Payments.”** Thesis, Islamic Banking Study Program.

In the increasingly advanced digital era, understanding consumer behavior in choosing banking services is important, especially for students who are looking for effective ways to manage their finances. In economics, utility is satisfaction that refers to subjective pleasure or usefulness, which is felt by someone in consuming goods or services. This study aims to determine the effect of Islamic Bank service quality on the satisfaction of students of Poltekkes Kemenkes Campus B Curup in paying Single Tuition Fee (UKT).

This study uses a quantitative approach and simple linear regression analysis, which is appropriate to directly examine the impact of several aspects of service quality in Islamic banks, such as Ease of Use, Security, Service Quality, Trust, and Features and Services. Involving 30 D3 Nursing and D3 Midwifery students in the 2022 academic year. The results of the study showed that the quality of Sharia Bank services had a positive and significant effect on student satisfaction, with a t-value of 8.691 and a t-table of 1.701 (significance 0.000, $\alpha = 0.05$). There is a positive influence from service quality indicators, namely system reliability, security, ease of use of applications, and responsiveness. The coefficient of determination (R Square) shows that the contribution of these indicators affects student satisfaction by 73%, while 27% is influenced by other variables. So it can be concluded that the quality of Sharia Bank services has a positive effect on student satisfaction, where better services will increase satisfaction in using payment facilities. Aspects of service such as reliability, security, ease of use, and responsiveness are the main factors that shape student satisfaction, although there are still other factors outside of service that also affect the level of satisfaction.

Keywords: Quality of Sharia Bank Services, Student Satisfaction, Fintech

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Teori Terkait Dengan Variabel Penelitian.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Fintech.....	14

B. Riview Kajian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
1. Pendekatan Penelitian.....	25
2. Sumber Data.....	26
B. Populasi Dan Sampel.....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
1. Lokasi Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Observasi.....	32
2. Kuisisioner.....	33
F. Teknik Pengolahan Data.....	34
1. Uji Instrumen.....	35
2. Uji Asumsi Klasik.....	39
3. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Temuan Penelitian	43
1. Sejarah Singkat Poltekkes Kemenkes Bengkulu.....	43
2. Letak Geografis Poltekkes Kemenkes Bengkulu Kampus B Curup...	47
3. Visi Dan Misi.....	47
B. Temuan Hasil Penelitian.....	48
1. Karakteristik Responden.....	48
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51

C. Pembahasan dan Hasil.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	58
3. Uji Normalitas.....	60
4. Uji Linearitas.....	61
5. Uji Regresi Linier Sederhana.....	62
6. Uji Koefisien Parsial (Uji T).....	63
7. Uji Koefisien Determinasi R ²	64
D. Pembahasan Hipotesis.....	65
BAB V PENUTUP	69
A. KESIMPULAN	69
B. SARAN	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Curup.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Pengukuran Dengan Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Penelitian Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Penelitian Kepuasan Mahasiswa.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Instrumen Validitas.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	48
Tabel 4.2 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	51
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Mahasiswa (Y).....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (T).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	64

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital yang semakin maju, pemahaman tentang perilaku konsumen dalam memilih layanan perbankan menjadi sangat penting, terutama bagi mahasiswa yang mencari cara efektif untuk mengelola keuangan mereka. Aplikasi mobile banking telah muncul sebagai solusi yang menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga harus memenuhi ekspektasi pengguna. Hal ini menekankan perlunya penerapan teori utilitas, yang menjelaskan bagaimana individu menilai kepuasan dan manfaat dari layanan yang mereka gunakan. Semakin tinggi utilitas yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus memilih layanan tersebut.¹

Dalam ekonomi, utilitas adalah kepuasan yang mengacu pada kesenangan atau kegunaan yang bersifat subjektif, yang di rasakan seseorang dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Tingkat kepuasan tersebut di gambarkan oleh kurva (*indifferent curve*), apakah konsumen akan memilih barang atau jasa I lebih banyak dari pada barang atau jasa II dan sebaliknya, tergantung pada tingkat kepuasan yang di capai oleh masing-masing individu.²

¹ Heni Noviarta, "Utility Konsumen Terhadap Perbankan Syariah di Provinsi Lampung". Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, (2016).13.

² Samuelson, A Paul, and William D. Nordhaus, "Economics, 16th edition", Mc Graw-Hill Inc, New York (1998).80.

Kurva indifferent merupakan sekumpulan pilihan yang memiliki tingkat kepuasan yang sama bagi setiap masing-masing individu. Penggambaran pilihan konsumen ini, digambarkan dengan grafik dua dimensi, dengan sumbu X dan sumbu Y sebagai barang atau jasa yang dipilih. Kumpulan dari *kurva indifferent* akan menciptakan *indifferent map*. Semakin tinggi *kurve indifferent*, berarti semakin banyak barang atau jasa yang dikonsumsi konsumen dan ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengguna tersebut semakin meningkat.³

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile banking, terutama di kalangan mahasiswa, meliputi Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Keamanan (*Security*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*), Fitur dan Layanan. Setiap lembaga keuangan di harapkan mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, karena kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan perusahaan. Ketidakpuasan dapat mengakibatkan dampak negatif yang signifikan, sementara kepuasan dapat meningkatkan loyalitas dan kemungkinan pembelian kembali.⁴

³ Heni Noviartha.14.

⁴ Putri Mauliddina. "Mengevaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia", Alkasb: Jurnal Of Islamic Economic (2022). 30-35.

Transformasi ini mendorong lembaga keuangan untuk beradaptasi dan menciptakan solusi yang lebih efisien. Seperti Poltekkes Kemenkes Bengkulu yang mewajibkan seluruh mahasiswa untuk menggunakan layanan BSI Mobile untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dengan total 461 mahasiswa D3 Kebidanan dan D3 Keperawatan, kebijakan ini bertujuan memanfaatkan teknologi informasi agar mahasiswa dapat melakukan transaksi secara elektronik dengan lebih mudah untuk bertransaksi kapan saja, tanpa terikat oleh jam operasional bank. Fleksibilitas ini sangat penting bagi mahasiswa, yang sering terlibat dalam kegiatan akademis yang menyita waktu.⁵

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Jumlah Mahasiswa	Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total		
15471	Kebidanan (Kampus Curup)	Aktif	D3	Unggul	11	7	0	7	146	1:13.27
14301	Keperawatan	Aktif	D4	Baik Sekali	0	5	0	5	0	-
14401	Keperawatan	Aktif	D3	Unggul	0	12	0	12	53	-
14471	Keperawatan (Kampus Curup)	Aktif	D3	Unggul	12	11	0	11	297	1:24.75
15901	Pendidikan Profesi Bidan	Aktif	Profesi	Baik Sekali	0	5	0	5	0	-

Gambar 1.1
Jumlah Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup 2024

Namun, terdapat ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang tinggi dan kenyataan yang mereka alami saat menggunakan aplikasi BSI Mobile. Dari hasil observasi yang telah dilakukan dengan beberapa mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu kampus B Curup, menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dihabiskan oleh mahasiswa untuk

⁵ Pramana,R."Inovasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan". Skripsi Hasanuddin University, (2020). 45-56.

menyelesaikan satu transaksi adalah lebih dari 10 menit. Mahasiswa juga mengeluhkan lag dan keterlambatan saat melakukan pembayaran, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, mahasiswa merasa kesulitan dalam menemukan menu dan fitur penting, seperti pembayaran UKT. Beberapa mahasiswa juga menerima notifikasi error, dan mengalami proses pembayaran yang terputus, mengharuskan mereka untuk mengulang langkah-langkah dari awal. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan dalam kualitas layanan BSI Mobile agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

Penelitian ini dirancang untuk menguji tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bank syari'ah . Terdapat lima dimensi utama yang merupakan skala inti, yakni, Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Keamanan (*Security*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*), Fitur dan Layanan. Lima dimensi utama ini berfungsi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap pengalaman yang dimilikinya dalam menggunakan website/aplikasi.⁶

Ada beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu, Dalam penelitian Putri Mauliddina, Dama Mustika, dan Anis Mahmudah Dariati (2022) "Mengevaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) di RS Thursina". menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan populasi 111 nasabah dan sampel 87 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *tangible, assurance,*

⁶ Parasuraman, A., & Grewal, D. "The Impact of Digital Technology on the Quality of Service." Sage Journal: Jurnal Of The Academy Of Marketing Science. (2020).157-166.

responsiveness, dan efficiency berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *reliability* berpengaruh negatif dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan.⁷

Dalam penelitian Arwini Lusya Pusfita (2023) “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia di Kab Bone,” tujuannya adalah untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan dan fitur aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bone. Menggunakan pendekatan asosiatif kausal dan data primer dari kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁸

Sebaliknya, penelitian saya akan berfokus pada pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam konteks pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Meskipun kedua penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner, terdapat perbedaan yang jelas dalam subjek dan konteksnya. Penelitian saya berupaya mengisi celah yang ada dengan mengeksplorasi kepuasan mahasiswa, yang belum banyak diteliti sebelumnya, sehingga dapat memberikan perspektif baru mengenai dampak kualitas layanan dalam konteks pendidikan.

⁷ Putri Mauliddina dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina”. *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*.(2020).

⁸ Arwini Lusya Pusfita. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia di Kab Bone”. *Jurnal Akunyah: Akutansi dan Keuangan Syariah*.(2023).

Mahasiswa merupakan kelompok yang biasanya sangat mahir dalam menggunakan teknologi, dan mereka memiliki harapan tinggi terhadap layanan digital, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan.

Oleh karena itu, pentingnya penelitian ini untuk mengevaluasi efektivitas layanan BSI Mobile dalam pembayaran UKT mahasiswa, memberikan solusi atas permasalahan kualitas layanan, serta berkontribusi pada pengembangan literatur dan praktik perbankan syariah. Penelitian ini juga penting untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, efisiensi, dan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa dalam penggunaan BSI Mobile di kebutuhan akademik. Dengan menyelidiki hal ini lebih jauh, penelitian di masa depan dapat memberikan informasi yang sangat berguna untuk meningkatkan layanan mobile banking, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan cara ini, diharapkan layanan perbankan digital dapat lebih efektif dan memuaskan bagi mereka.

Berdasarkan fenomena gap yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran fintech dalam meningkatkan pengalaman perbankan di kalangan mahasiswa, terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah terhadap Kepuasan Mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT),”**.

B. Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang perlu diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bank Syari'ah BSI Mobile: Meskipun aplikasi BSI Mobile menawarkan kemudahan, belum ada penelitian yang mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menimbulkan pertanyaan. Sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan proses pembayaran UKT menggunakan bank syari'ah BSI Mobile.
2. Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah BSI Mobile: Kualitas pelayanan yang mencakup aspek keandalan, responsivitas, keamanan, dan kemudahan akses perlu dievaluasi. Seberapa besarkah aspek tersebut memengaruhi kepuasan mahasiswa.
3. Persepsi dan Pengetahuan Mahasiswa: Persepsi mahasiswa terhadap bank syari'ah BSI Mobile dan pemahaman mereka mengenai prinsip syariah dalam transaksi keuangan menjadi penting. Apakah mahasiswa memiliki pengetahuan yang cukup mengenai layanan yang mereka gunakan, dan bagaimana hal ini mempengaruhi keputusan mereka.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk menghindari meluasnya penelitian dan agar penelitian lebih terarah, Penelitian ini berfokus pada penggunaan layanan bank syari'ah BSI Mobile sebagai metode pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup. Dengan fokus mahasiswa aktif Poltekkes Kemenkes kampus B Curup angkatan 2022.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan Bank Syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes kampus B Curup dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), serta mengukur persentase kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Mahasiswa: Memberikan pemahaman tentang efektivitas layanan BSI Mobile sehingga dapat membantu mereka memanfaatkan aplikasi dengan lebih efisien, aman, dan nyaman.
- 2) Bagi Penyedia Layanan Bank Syari'ah: Menyediakan umpan balik dan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan produk, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Informasi ini penting untuk pengembangan strategi layanan yang lebih baik.
- 3) Bagi Institusi Pendidikan: Memberikan data dan analisis yang mendukung pengambilan keputusan dalam memilih mitra bank syari'ah, serta meningkatkan sistem pembayaran yang ada. Data ini akan sangat berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keuangan di kampus.
- 4) Bagi Pengembang Teknologi: Memberikan wawasan tentang preferensi pengguna, yang dapat digunakan untuk mengembangkan fitur dan layanan yang lebih relevan dan *user-friendly* dalam aplikasi bank syari'ah.

b. Manfaat Teoritis

- 1) Pengembangan Literatur: Menambah referensi di bidang studi kualitas pelayanan dan bank syari'ah, serta memperkaya pemahaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk studi-studi selanjutnya.
- 2) Dasar Penelitian Selanjutnya: Menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dalam bidang bank syari'ah dan kepuasan pengguna, serta membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut di sektor pendidikan dan bidang lainnya. Penelitian ini dapat menginspirasi studi lebih lanjut yang mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Terkait Dengan Variabel Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Fred D. Davis. Yang dikutip oleh Rahmawati sebagai kerangka untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM menekankan dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU), keyakinan bahwa teknologi bermanfaat meningkatkan kinerja, dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan tanpa usaha berlebih. Kedua faktor ini membentuk sikap pengguna, memengaruhi niat, dan akhirnya menentukan penggunaan aktual.¹

Dalam penelitian ini, teori ini sangat relevan karena menjelaskan penerimaan mahasiswa Poltekkes Kemenkes kampus B Curup terhadap aplikasi BSI Mobile dalam pembayaran UKT. Jika aplikasi dinilai mudah dan bermanfaat, maka mahasiswa akan bersikap positif, berniat terus menggunakannya, dan merasa puas dengan kualitas layanan.

Model Kualitas Layanan E-SERVQUAL yang dikutip oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra untuk mengukur kualitas layanan dalam konteks digital. Model ini merupakan pengembangan dari

¹ Rahmawati, “faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan fintech”. (Iqtishahuda Jurnal Ilmiah Ekonomi kita, 2021).45-58.

SERVQUAL yang menekankan pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan elektronik. Ada empat dimensi utama yang menjadi fokus, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*) kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam perbankan syariah, hal ini mencakup keberhasilan transaksi tanpa kesalahan.
- 2) Keamanan (*security*) perlindungan terhadap data pribadi dan finansial pengguna agar terhindar dari akses tidak sah. Nasabah harus merasa aman ketika bertransaksi melalui mobile banking.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*) kecepatan dan ketanggapan penyedia layanan dalam merespon kebutuhan serta keluhan pengguna, yang berpengaruh pada pengalaman positif dan tingkat kepuasan.
- 4) Kemudahan penggunaan (*ease of use*) sejauh mana aplikasi mudah diakses, dipahami, dan digunakan tanpa prosedur yang rumit. Layanan yang sederhana mendorong nasabah untuk lebih sering memanfaatkannya.

Melalui indikator ini, E-SERVQUAL menjadi alat analisis yang berguna untuk mengevaluasi sekaligus meningkatkan kualitas layanan digital. Model ini sangat relevan bagi BSI Mobile Banking karena kualitas pelayanan yang baik akan menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna. Dengan penerapan E-

SERVQUAL, pihak bank maupun pengembang aplikasi dapat mengidentifikasi kelemahan layanan, memperbaikinya, serta menyesuaikan fitur agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa.²

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan di definisikan sebagai evaluasi dari pengalaman pembelian dan penggunaan produk atau layanan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan mereka.³

Dalam ekonomi, Utilitas adalah kepuasan yang mengacu pada kesenangan atau kegunaan yang bersifat subjektif, yang di rasakan seseorang dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Tingkat kepuasan tersebut di gambarkan oleh kurva (*indifferent curve*), apakah konsumen akan memilih barang atau jasa I lebih banyak dari pada barang atau jasa II dan sebaliknya, tergantung pada tingkat kepuasan yang di capai oleh masing-masing individu.⁴

Kurva indifferent merupakan sekumpulan pilihan yang memiliki tingkat kepuasan yang sama bagi setiap masing-masing individu.

Penggambaran pilihan konsumen ini, digambarkan dengan grafik dua

² Parasuraman, A., & Grewal, D. “*The Impact of Digital Technology on the Quality of Service.*” Sage Journal:Jurnal Of The Academy Of Marketing Science. (2020).157-166.

³ Rahmawati, 59.

⁴ Samuelson, A paul, and William D.Nordhaus,1998, *Economics, 16th edition*,McGraw-Hill Inc,New York.p.80.

dimensi, dengan sumbu X dan sumbu Y sebagai barang atau jasa yang dipilih. Kumpulan dari *kurva indifferent* akan menciptakan *indifferent map*. Semakin tinggi *kurva indifferent*, berarti semakin banyak barang atau jasa yang dikonsumsi konsumen dan ini menandakan bahwa tingkat kepuasan konsumen tersebut semakin meningkat.⁵

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile banking, terutama di kalangan mahasiswa, meliputi Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Keamanan (*Security*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*), Fitur dan Layanan. Setiap lembaga keuangan diharapkan mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, karena kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan perusahaan. Ketidakpuasan dapat mengakibatkan dampak negatif yang signifikan, sementara kepuasan dapat meningkatkan loyalitas dan kemungkinan pembelian kembali.⁶

3. Fintech

Fintech atau teknologi finansial adalah inovasi yang menggabungkan teknologi dengan layanan keuangan untuk meningkatkan dan mempercepat proses keuangan. Ini mencakup berbagai layanan, seperti pembayaran digital, pinjaman online, dan

⁵ Heni Noviartha, *Utility Konsumen Terhadap Perbankan Syariah di Provinsi Lampung* (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016), 14

⁶ Putri Mauliddina dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina". *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*. (2020).

manajemen kekayaan, yang mempermudah akses ke layanan keuangan kapan saja dan di mana saja. Fintech menawarkan keuntungan seperti biaya lebih rendah, kecepatan transaksi yang tinggi, dan produk inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun, sektor ini juga menghadapi tantangan, termasuk keamanan data, regulasi yang berkembang, dan kebutuhan untuk meningkatkan literasi keuangan pengguna. Dengan potensi besar untuk mengubah cara individu dan bisnis bertransaksi, fintech menjadi bagian penting dari ekosistem keuangan modern.⁷

Dalam lingkup kampus, fintech berpotensi besar meningkatkan pengalaman keuangan mahasiswa dengan menyediakan layanan yang mudah diakses dan efisien. Aplikasi pembayaran digital memungkinkan mahasiswa membayar biaya kuliah, uang saku, dan kebutuhan sehari-hari dengan cepat dan aman. Dengan memanfaatkan teknologi, mahasiswa dapat lebih mudah mengelola anggaran dan merencanakan keuangan jangka panjang dalam menggunakan teknologi finansial dengan bijak.

⁷ Khan, F. and Bhatti, M. I. "*Islamic Banking and Finance: A Review of the Literature.*" *Journal Of Islamic Business and Management (JIBM): Islamic Banking and Finance* (2010): 3-25.

B. Riview Kajian Terdahulu

Berdasarkan kajian dari berbagai literatur, peneliti memanfaatkan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

- 1. Skripsi atas nama Elsandro Yoga Pranantha, Universitas Islam Indonesia, 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia di Kabupaten Sleman.**

Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di kabupaten Sleman dengan nilai signifikan sebesar 0,0000.⁸

- 2. Skripsi atas nama Arimbi Fernanda Machrisa Dewi, UIN Walisongo, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan, dan religiusitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Semarang Sudiarto dalam menggunakan BSI Mobile. Pada variabel kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Namun variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Sedangkan variabel kualitas layanan,

⁸ Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia di Kabupaten Sleman."(Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2021).

kemudahan, dan religiusitas tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas melalui variabel kepuasan (variabel mediasi).⁹

3. Skripsi atas nama Viki Andrianto, Universitas Muhammadiyah Malang, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BSI (bank Syari'ah Indonesia) di Kota Malang.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan mobile banking BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI di Kota Malang. (2) kualitas pelayanan elektronik mobile banking BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) kepercayaan nasabah (BSI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking (BSI) di Kota Malang. (4) kualitas pelayanan elektronik lebih dominan berpengaruh dari pada kepercayaan terhadap kepuasan nasabah mobile banking (BSI) di Kota Malang.¹⁰

4. Skripsi atas nama Husnul Hafiz, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile Banking Bank Syari'ah (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syar'ah UIN Suska Riau.

⁹ Arimbi Fernanda Machrisa Dewi, *"Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening,"* (Skripsi, UIN Walisongo, 2023).

¹⁰ Viki Andrianto, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BSI di Kota Malang,"* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan Mobile banking BSI berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa dibuktikan dengan signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. (2) kualitas produk Mobile banking BSI berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa dibuktikan dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima. (3) kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi Mobile banking BSI berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa dibuktikan dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Skripsi atas nama Citra Mardiana Siregar, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia (Studi kasus pada mahasiswa prodi perbankan syari'ah).

Hasil analisis data diketahui bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh positif kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI Mobile pada mahasiswa prodi perbankan syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap

variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.¹¹

6. Skripsi atas nama Alda Ulia Nadhila, Universitas Tidar, 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Tingkat Usia sebagai Variabel Moderasi (studi pada nasabah pengguna BSI mobile).

Hasil penelitian dalam uji parsial (uji T) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas layanan BSI Mobile berpengaruh signifikan. Dalam analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa variabel tingkat usia mampu memoderasi pengaruh variabel kualitas produk tetapi tidak mampu memoderasi kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah. Penyebab demografi usia tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah lebih bergantung pada seberapa baik kualitas layanan mampu memenuhi harapan nasabah.¹²

7. Skripsi atas nama Nur Afifah Khoiriyah, UIN Syarif Hidayatullah, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah.

¹¹ Citra Mardiana Siregar, "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia," (Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022).

¹² Alda Ulia Nadhila, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Tingkat Usia sebagai Variabel Moderasi,"(Skripsi, Universitas Tidar, 2024).

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, secara langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Secara tidak langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Artinya kepuasan dapat memediasi variabel x ke y.¹³

**8. Skripsi atas nama Nur Kholis Universitas Islam Indonesia, 2020.
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap
Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di
Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan mobile banking maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sedangkan pada variabel kecepatan didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.¹⁴

¹³ Nur Afifah Khoiriyah, "*Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah*," (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

¹⁴ Nur Kholis, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta*," (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020).

9. Jurnal atas nama Putri Mauliddina, Dama Mustika, dan Anis Mahmudah Dariati (2022) ”Mengevaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) di RS Thursina”.

Menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan populasi 111 nasabah dan sampel 87 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *tangible, assurance, responsiveness, dan efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *reliability* berpengaruh negatif dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan.¹⁵

10. Jurnal atas nama Arwini Lusya Pusfita (2023) “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia di Kab Bone.

Tujuannya adalah untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan dan fitur aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bone. Menggunakan pendekatan asosiatif kausal dan data primer dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶

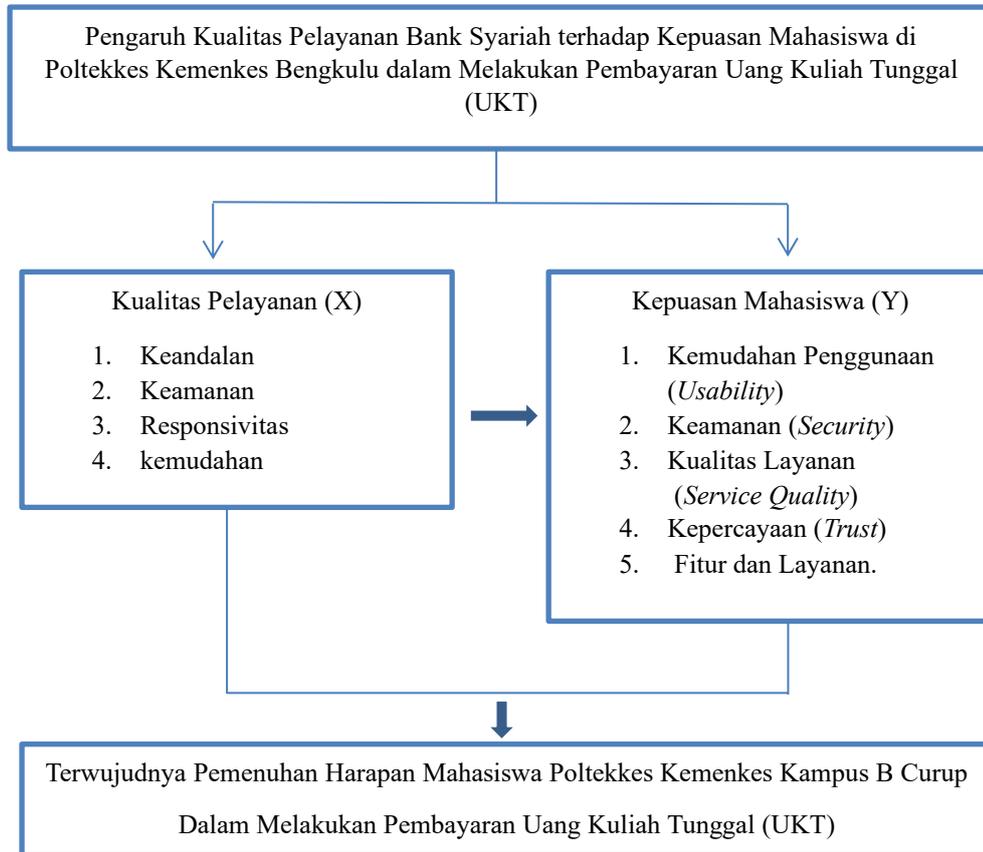
¹⁵ Putri Mauliddina dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina”. *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*.(2020).

¹⁶ Arwini Lusya Pusfita. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia di Kab Bone”. *Jurnal Akunsiyah: Akutansi dan Keuangan Syariah*.(2023).

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan, ada beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya mengenai BSI Mobile cenderung berfokus pada nasabah secara umum di berbagai wilayah, seperti Sleman, Semarang, Malang, Bone, dan Padang sidimpulan. Variabel yang diteliti pun beragam, mencakup kualitas layanan, fitur produk, kemudahan, religiusitas, kepercayaan, efisiensi, hingga penanganan keluhan di media sosial. Sebagian besar penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif atau kausal, serta mengandalkan data primer dari kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, meskipun ada beberapa temuan yang berbeda terkait variabel religiusitas dan kecepatan layanan.

Keunggulan penelitian ini terletak pada fokus yang lebih spesifik, yaitu mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu yang menggunakan BSI Mobile untuk pembayaran UKT. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan dan kualitas layanan BSI Mobile dalam konteks pembayaran pendidikan, yang belum banyak dieksplorasi oleh penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian Anda dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan bagi BSI dalam meningkatkan layanan dan fitur BSI Mobile yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
kerangka Pikir Penelitian

Keterangan :

X : (Kualitas Pelayanan) memengaruhi "Kepuasan Pengguna." Ini berarti kualitas layanan berpengaruh pada bagaimana pengguna merasakan pengalaman mereka.

Y : (Kepuasan Pengguna) dipengaruhi oleh "Kualitas Pelayanan." Jadi, pengalaman yang baik atau buruk akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

D. Hipotesis

Hipotesis memiliki sifat verifikasi (belum tentu akurat) dan hanya dapat dianggap benar jika didukung oleh bukti.¹⁷ Kualitas layanan berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen. Jika layanan yang diterima oleh konsumen memenuhi ekspektasi, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan, sementara jika kualitas layanan tidak sesuai harapan, maka dapat dianggap buruk. Dinda Ayu Agustina “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo”. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kepuasan nasabah pada BSI Mobile cabang Jenggolo sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk perusahaan dengan nilai signifikansi 0,000.17 Dari penjelasan serta penelitian terdahulu maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Viki di Universitas Muhammadiyah Malang menunjukkan bahwa “kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah”. dengan temuan bahwa kualitas pelayanan elektronik menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan. Hasil ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Dari penjelasan diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H2: Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?

¹⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2016)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang mengadopsi pendekatan kuantitatif berdasarkan pada *filsafat positivisme*. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data menggunakan alat penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.¹

Pendekatan yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, yang sesuai untuk secara langsung memeriksa dampak beberapa aspek kualitas layanan di bank syariah, seperti Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Keamanan (*Security*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*), serta Fitur dan Layanan. Dimensi-dimensi ini berfungsi sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan mahasiswa berperan sebagai variabel dependen.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa besar kontribusi masing-masing aspek kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi aspek mana yang paling

¹ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2004), hlm. 45.

signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Pendekatan ini menyediakan kesempatan untuk melakukan analisis mendalam mengenai hubungan antara variabel yang sedang diteliti.

2. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer adalah pengambilan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner. Data primer yang digunakan dalam studi ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa D3 Keperawatan dan D3 Kebidanan angkatan tahun 2022 yang terdaftar di Poltekkes Kemenkes kampus B Curup.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang mendukung dan telah diolah dan disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk buku-buku, dokumentasi, internet, dokumen resmi suatu instansi atau lembaga dan berbagai *literature* (bahan kepustakaan) dan data tersebut merupakan data yang penting untuk melengkapi data primer agar penelitian dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah.²

² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif :Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Istilah populasi mengacu pada sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang dianalisis dan untuk ditarik kesimpulan oleh para peneliti. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Poltekkes kemenkes Kampus B Curup dengan jumlah 297 mahasiswa, tahun ajaran 2022 yang terdaftar di Poltekkes Kemenkes Bengkulu Kampus B, Curup.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Suharsini Arikunto menyatakan bahwa metode ini memberi peluang yang setara kepada setiap individu dalam populasi untuk berkesempatan dipilih menjadi sampel. Apabila jumlah subjek kurang dari 100, sebaiknya semua orang diikutsertakan agar penelitian bisa mencerminkan populasi. Sedangkan jika jumlah subjek lebih dari 100, maka bisa diambil 10%-15%-20%-25%.³

Peneliti memilih menggunakan 10% dari jumlah populasi, dengan perhitungan sebagai berikut:

10% dari 297 = $0,10 \times 297 = 29,7$ dibulatkan menjadi 30 orang.

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 mahasiswa.

³ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktik*. (Jakarta: Renika, 2013). Hlm. 134

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Poltekkes Kemenkes Kampus B curup yang terletak di Curup Rejang Lebong. Penelitian akan dilakukan di lingkungan kampus dan fasilitas lainnya yang digunakan oleh mahasiswa. Pengambilan data dilakukan di lokasi-lokasi yang sering dikunjungi mahasiswa untuk memastikan partisipasi yang maksimal.

2. Waktu Penelitian

- a. Durasi Penelitian: Penelitian ini diharapkan berlangsung selama 2 bulan.
 - 1) Tahap Persiapan: 3 minggu untuk persiapan, pengembangan instrumen penelitian (kuesioner).
 - 2) Pengumpulan Data: 2 minggu untuk mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa.
 - 3) Analisis Data dan Penyusunan Laporan: 3 minggu untuk menganalisis data yang diperoleh dan menyusun laporan penelitian.
- b. Waktu Pengambilan Data: Pengambilan data dapat dilakukan pada semester aktif perkuliahan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat krusial bagi para peneliti untuk menilai variabel yang menjadi perhatian dalam studi mereka. Alat ini, seperti lembar observasi, atau kuesioner, dirancang untuk mempermudah pengumpulan data dari responden.⁴ Tujuannya adalah agar data yang diperoleh lebih akurat, komprehensif, sistematis, dan mudah dianalisis, sehingga menghasilkan penelitian yang berkualitas. Berikut instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan

Instrumen variabel independen (kualitas pelayanan) terdiri dari 8 pernyataan dari beberapa indikator yang akan di jadikan sebuah pernyataan di dalam kuesioner yaitu: keandalan, keamanan, responsivitas, dan kemudahan dalam menggunakan layanan bank syari'ah.

2. Kepuasan Mahasiswa

Instrumen Kepuasan mahasiswa terdiri dari 10 pernyataan yang muncul dari beberapa indikator yaitu: Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Keamanan (*Security*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*), Fitur dan Layanan. Penting untuk menggunakan alat penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

⁴ Aziz, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syari'ah (Studi Kasus Pada Remaja Masjid di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang)". J MAS: Jurnal Manajemen dan Sains, (2021). h.63

Pengembangan pengumpulan instrumen pengumpulan suatu data serta, Mengenai pemilihan alat dan bahan yang diterapkan dalam studi ini, alat ukur yang dipakai adalah kuesioner yang disusun dengan cara sistematis dan teratur, sementara metode yang digunakan adalah *skala likert* untuk evaluasinya. Selain itu, pengukuran dilakukan dengan menggunakan *skala likert*, yang memiliki lima tingkat atau opsi jawaban, dengan rincian skala nilai jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skor Pengukuran Dengan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
1	Jawaban Sangat Setuju (SS)	5
2	Jawaban Setuju (S)	4
3	Jawaban Ragu Ragu (RR)	3
4	Jawaban Tidak Setuju (TS)	2
5	Jawaban Sangat Tidak Setuju (STR)	1

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket Penelitian Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah

Variabel X	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Kualitas Pelayanan	keandalan	1,2	2
	Keamanan	3,4	2
	Responsivitas	5,6	2
	Kemudahan	7,8	2
	Total		8

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian Kepuasan Mahasiswa

Variabel Y	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Kepuasan Mahasiswa	Kemudahan (Usability)	9,10	2
	Keamanan (Security)	11,12	2
	Kualitas Layanan (Service Quality)	13,14	2
	Kepercayaan (Trust)	15,16	2
	Fitur dan Layanan	17,18	2
	Total		

Dalam proses pengolahan data, seluruh jenis uji statistik yang akan di gunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* pengolahan data Spss Versi 25.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa cara untuk mengumpulkan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat langsung individu, kelompok, atau peristiwa yang terjadi di lokasi tertentu. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan aplikasi BSI Mobile. Tujuannya adalah untuk memahami pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi tersebut. Observasi ini akan fokus pada beberapa aspek penting:

- a. Kenyamanan Pengguna: Seberapa mudah dan cepat mahasiswa menyelesaikan transaksi.
- b. Keamanan: Reaksi mahasiswa saat memasukkan informasi pribadi sensitif.
- c. Kemudahan Penggunaan: Kesulitan yang dialami saat menggunakan fitur dan interaksi dengan tampilan aplikasi.
- d. Desain Aplikasi: Respons mahasiswa terhadap tampilan visual aplikasi.
- e. Fitur Aplikasi: Fitur yang paling sering digunakan dan manfaat yang dirasakan.

2. Kuesioner

Kuesioner menjadi alat utama untuk mengumpulkan data langsung dari mahasiswa sebagai responden. Kuesioner ini dirancang untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner akan dilakukan melalui beberapa tahapan:

- a. Perancangan Kuesioner: Kuesioner dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terkait penggunaan BSI Mobile untuk pembayaran UKT. Pertanyaan dibuat relevan, mudah dipahami, dan mencakup berbagai aspek yang diteliti. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan.
- b. Uji Coba Kuesioner: Sebelum penyebaran luas, kuesioner diuji coba pada sekelompok kecil mahasiswa yang representatif. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi potensi masalah seperti pertanyaan yang ambigu atau sulit dipahami. Umpan balik dari uji coba digunakan untuk merevisi dan meningkatkan kejelasan serta validitas kuesioner.
- c. Penyebaran Kuesioner: Kuesioner disebarakan melalui berbagai metode, termasuk platform online (*Google Forms*) dan penyebaran langsung di kampus, dengan tujuan menjangkau sebanyak

mungkin mahasiswa dan memastikan data yang terkumpul representatif dari populasi.

- d. Pengumpulan Data: Setelah penyebaran, kuesioner yang telah diisi dikumpulkan. Setiap kuesioner diperiksa kelengkapannya dan keabsahan jawabannya. Data yang akurat kemudian diproses dan dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai untuk mendapatkan kesimpulan penelitian yang tepat.

F. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menyelidiki dampak variabel kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dalam studi ini, peneliti memakai perangkat lunak *Statistical Package For Science* (SPSS) untuk pengolahan data. Hasil dari analisis data dievaluasi dengan memanfaatkan IBM SPSS Statistics versi 25, dan rumus tersebut dipakai untuk menghitung persamaan regresi.⁵

⁵ Abdillah Mudir, Muhammad Nizar, Dewi Rosyiqoh Athiroh, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan" *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDA)*, 2. No.1 (2022): 9

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas mengarah pada sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen dapat memberikan informasi yang relevan dan akurat mengenai konstruk yang ingin diteliti.⁶

Validitas berkaitan dengan seberapa baik alat ukur dapat menentukan apa yang seharusnya diukur. Tingkat validitas yang tinggi menunjukkan bahwa alat tersebut mampu memberikan informasi yang tepat dan bermanfaat tentang konsep yang diteliti. Sebuah alat ukur dianggap valid jika dapat digunakan untuk mendapatkan data tentang objek yang diukur. Proses pengujian validitas merupakan salah satu langkah dalam memeriksa isi alat ukur; tujuannya adalah untuk menilai akurasi alat yang akan dipakai dalam penelitian. Hasil penelitian dianggap valid jika ada kesesuaian antara data yang diperoleh dan data yang sedang dianalisis. Alat ukur yang valid berarti alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah alat yang tepat. Valid berarti alat tersebut dapat digunakan untuk mengukur hal yang diinginkan.

⁶ Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed). (McGraw-Hill,1998).24.

Uji Validitas menggunakan *Formula Product Moment Correlation*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N: Banyaknya subjek

X : Skor dari item yang diujikan

Y : Jumlah skor item

XY : Skor perkalian X dan Y.

Pengajuan validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS Versi 25. Dasar pengambilan keputusan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir angket, dengan cara r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Jumlah r_{tabel} diperoleh dengan menentukan derajat kebebasan dengan rumus $df = n - 2$ pada taraf signifikan 5% dengan ketentuan jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka soal tersebut dinyatakan valid. Berikut adalah tabel dengan hasil uji validitas:

Tabel 3.4
Hasil Uji Instrumen Validitas

Variabel	Item	R	R	Keterangan
	Pernyataan	Hitung	Tabel	
Kualitas Pelayanan (X)	Butir 1	820	0,374	Valid
	Butir 2	683	0,374	Valid
	Butir 3	866	0,374	Valid
	Butir 4	869	0,374	Valid
	Butir 5	714	0,374	Valid
	Butir 6	857	0,374	Valid
	Butir 7	837	0,374	Valid
	Butir 8	846	0,374	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Butir 9	850	0,374	Valid
	Butir 10	773	0,374	Valid
	Butir 11	893	0,374	Valid
	Butir 12	842	0,374	Valid
	Butir 13	858	0,374	Valid
	Butir 14	863	0,374	Valid
	Butir 15	794	0,374	Valid
	Butir 16	836	0,374	Valid
	Butir 17	886	0,374	Valid
	Butir 18	883	0,374	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2025

Dari hasil uji validitas pada tabel 3.4 dapat diketahui bahwa nilai r hitung masing-masing pernyataan dari kedua variabel > dari pada nilai r tabel (0,374). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh pertanyaan yang mendukung penelitian ini adalah valid, semua item pertanyaan dalam variabel berbintang dua yang menunjukkan signifikan pada level 5%. sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item digunakan pada penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Keandalan merujuk pada ketepatan hasil dari suatu pengukuran.. Alat ukur dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran yang berulang.⁷ Berikut rumus untuk menghitung reliabilitas adalah *koefisien Cronbach's Alpha* (α):

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum a_{yi}^2}{a_Y^2} \right)$$

Keterangan:

N = Jumlah item

a_{yi}^2 = Varians dari item ke-i

a_Y^2 = Varians total dari skor.

⁷ Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H.28.

Jika $\alpha \geq 0.70$ maka instrumen dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Sedangkan, Jika $\alpha < 0.70$ maka Perlu evaluasi lebih lanjut terhadap item dalam instrumen dan mungkin perlu dilakukan perbaikan. Dasar keputusan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu butir angket yaitu melalui kriteria penafsiran sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Instrumen Reliabilitas

No	N for Items	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
1	18	973	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah,2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas 18 item instrumen variabel X dan Y dinyatakan reliabel dengan N 18 *Cronbach Alpha* 973 > 0,70 maka 18 item tersebut dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah tahap krusial dalam analisis regresi. Tanpa adanya bukti dari asumsi klasik, harapan untuk menciptakan model regresi yang diandalkan sesuai prinsip BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) berujung pada model regresi yang kurang dapat diandalkan sebagai estimator.

a. Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengecek apakah terdapat variabel yang mengganggu atau residual dalam model regresi yang memiliki distribusi normal. *Uji Tests of Normality* merupakan metode statistik yang di gunakan untuk menguji apakah suatu sampel berasal dari distribusi tertentu, seperti distribusi normal. Uji ini membandingkan distribusi kumulatif sampel dengan distribusi kumulatif dari distribusi teoretis yang diharapkan.⁸ Adapun kriterianya sebagai berikut :

- a) Jika nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq 0,05$ data penelitian dinyatakan terdistribusi normal.
- b) Jika nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) $\leq 0,05$ data penelitian tidak terdistribusi normal.

b. Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk menilai apakah model yang dibangun telah sesuai secara spesifik, yakni apakah terdapat hubungan yang bersifat linier antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan metode *test for linearity* dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil uji linearitas ditafsirkan berdasarkan nilai

⁸ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018). 160.

signifikansinya. Jika nilai sig lebih besar dari 0,05, maka hubungan antar variabel dapat dikatakan linier.⁹

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah analisis yang dipergunakan untuk mengetahui suatu pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Penelitian ini cocok dengan uji regresi linier sederhana karena hanya terdapat satu X dan satu Y, dan hubungan yang di asumsikan bersifat linier.

Persamaan Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= Nilai Variabel Dependen (respon/output)

X= Nilai Variabel Independen (prediktor/input)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

⁹ Sutrisno, E. *Statistika untuk Penelitian*. (Rajawali Pers, 2018).

b. Uji Koefisien Parsial (Uji T)

Uji-T berfungsi untuk mengevaluasi dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak. Apabila nilai probabilitas signifikansi dimana jika nilai probabilitas signifikasinya $< 0,05$ atau 5% maka suatu variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.¹⁰

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) pada dasarnya menilai seberapa baik model dapat menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.¹¹

¹⁰ Muhammad Amirul dkk. “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (*The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo*)” (Perisai : Islamic Banking and Finance Journal, 2020).59.

¹¹ M. Rifki Bakhtiar dkk, “Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri”. (Jurnal Al-Tijarah, 2020).164.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Sejarah Singkat Poltekkes Kemenkes Bengkulu

Poltekkes Kemenkes Bengkulu merupakan lembaga pendidikan tinggi dibidang kesehatan yang dikembangkan dari beberapa lembaga pendidikan kesehatan. Cikal bakal institusi diawali dari Sekolah Pengatur Rawat (SPR) tahun 1968–1980, Sekolah Perawat Kesehatan (SPK) tahun 1979–2000, Sekolah Pembantu Para Medis (SPPM) tahun 1983–1984, *Supplementary Training Program* tahun 1984, Program Pendidikan Bidan (PPB) tahun 1987- 1999, Akademi Keperawatan (Akper) tahun 1993- 2002, dan Akademi Kebidanan (Akbid) tahun 1998-2002.

Selanjutnya dilakukan penggabungan dari berbagai Akademi (Keperawatan dan Kebidanan) dan diikuti pembentukan Jurusan baru untuk melengkapi syarat pendirian Poltekkes. Jurusan tersebut terdiri dari: Jurusan Gizi (tahun 2006), Jurusan Analis Kesehatan (tahun 2008), serta Jurusan Kesehatan Lingkungan (tahun 2008). Lima Jurusan tersebut bergabung membentuk Poltekkes Kemenkes Bengkulu. Penggabungan dimaksudkan untuk memenuhi efesiensi dan efektifitas pengelolaan dan peningkatan mutu lulusan dalam menghadapi tantangan permasalahan kesehatan yang semakin kompleks.

Hal ini juga sebagai upaya menghadapi persaingan global yang menuntut peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di bidang kesehatan. Pembentukan Poltekkes Depkes berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 298/MenkesKesos/SK/IV/2001 tanggal 16 April 2001 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan. Dasar pemikiran pendirian Poltekkes Kemenkes Bengkulu adalah meningkatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Perkembangan tersebut berhubungan dengan orientasi pelayanan kesehatan secara umum dan khusus yang memerlukan peningkatan kualitas SDM yang bermutu. Oleh karena itu, diperlukan pendidikan yang profesional melalui penyelenggaraan pendidikan tenaga kesehatan dalam Jenjang Pendidikan Tinggi Diploma III, IV dan Profesi.

Poltekkes Kemenkes Bengkulu saat ini terdiri dari lima jurusan dan sepuluh program studi sebagai berikut:

1. Jurusan Kebidanan

Jenjang dan jenis pendidikan yang diselenggarakan adalah DIII dan DIV Kebidanan yang penyelenggaraannya dimulai tahun 2009. Adapun rincian jenis dan jenjang pendidikan yang diselenggarakan pada saat ini meliputi:

- a) Prodi D-III Kebidanan Bengkulu;
- b) Prodi D-III Kebidanan Curup;

c) Prodi D-IV Kebidanan Bengkulu.

2. Jurusan Keperawatan

Jenjang dan jenis pendidikan yang diselenggarakan pada jurusan ini adalah DIII dan D-IV Keperawatan yang penyelenggaraannya dimulai tahun 2009. Adapun rincian jenis dan jenjang pendidikan yang diselenggarakan pada saat ini meliputi:

- a) Prodi D-III Keperawatan Bengkulu;
- b) Prodi D-III Keperawatan Curup;

3. Jurusan Gizi

Sejak tahun akademik 2004/2005 telah dibuka Program Studi Gizi dengan landasan hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pendidikan ini adalah Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK. 00. 06. 1. 4. 2. 02226 tanggal 01 Juli 2004. Setelah itu, sejak tanggal 02 Agustus 2007 berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 890/MENKES/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Poltekkes RI nama Program Studi Gizi menjadi Jurusan Gizi. Jenjang dan jenis pendidikan yang diselenggarakan pada jurusan ini adalah DIII dan D-IV Gizi. Adapun rincian jenis dan jenjang pendidikan yang diselenggarakan pada saat ini meliputi:

- a) Prodi D-III Gizi (peringkat Akreditasi B dengan SK No. 1009/SK/BANPT/Akred/Dpl-III/IX/2015);

b) Prodi D-IV Gizi (peringkat Akreditasi B dengan No. 452/SK/BANPT/AK-SURV/Dpl-IV/V/2015). Prodi D-IV Keperawatan Bengkulu.

4. Jurusan Kesehatan Lingkungan

Mulai tahun akademik 2009/2010 telah dibuka Jurusan Kesehatan lingkungan dengan landasan hukum adalah Surat Keputusan Menteri 52 Kesehatan Republik Indonesia No. HK. 00. 03. 05/I/II/4/1778. 1/2990 tanggal 07 April 2009. Sampai dengan tahun 2015 baru diselenggarakan satu program studi di Jurusan Kesehatan Lingkungan.

5. Jurusan Analis Kesehatan

Penyelenggaraan pendidikan pada jurusan ini mulai pada tahun akademik 2009/2010 dengan dasar hukum Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK. 03. 05/I/II/4/4808. 1/2008 tanggal 17 Oktober 2008. Sampai dengan tahun 2015 baru diselenggarakan satu program studi di Jurusan Analis Kesehatan. Masuknya Poltekkes Kemenkes pertama kali adalah di Kota Curup yang hanya mempunyai satu jurusan yaitu Prodi Keperawatan. Lalu pada tahun 2001 adanya pemekaran yaitu Prodi Kebidanan yang terletak di Poltekkes Kemenkes Bengkulu. Kemudian Poltekkes Kemenkes dipusatkan di Rektorat Poltekkes Bengkulu. Poltekkes Kemenkes RI Prodi Keperawatan Curup terletak di Jl. Sapta Marga No.95, Desa Teladan, Kec. Curup Sel., Kabupaten

Rejang Lebong, Bengkulu 39119. Terdapat dua prodi, yaitu Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga Curup dan Prodi Kebidanan Diploma Tiga Curup.

2. Letak Geografis Poltekkes Kemenkes Curup

Kampus B terletak di jalan sapta marga no 95 kabupaten curup terdiri dari : Gedung kuliah prodi D3 Keperawatan dan D3 Kebidanan, gedung perpustakaan, kantin, mesjid, lapangan olah raga, auditorium.

3. Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Curup

a. Visi Poltekkes Kemenkes Curup

Menjadi perguruan tinggi kesehatan unggul yang menghasilkan tenaga kesehatan professional dan menuju global tahun 2025.

b. Misi Poltekkes Kemenkes Curup

- 1) Menyelenggarakan tata kelola yang akuntabel dan pelayanan prima.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kemahasiswaan yang mengembangkan sikap ilmiah, merangsang daya kreasi dan inovasi mahasiswa.
- 3) Menyelenggarakan pendidikan penelitian dan pengabdian masyarakat yang bermutu dan relevan dengan tantangan nasional dan global.

- 4) Menyiapkan sarana prasarana yang modern dan SDM yang kompeten.
- 5) Mengembangkan kerjasama yang mendukung tridharma dan pengembangan bisnis di tingkat regional, nasional dan internasional

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 30 mahasiswa, dimana responden yang diambil oleh penulis merupakan mahasiswa aktif poltekkes kemenkes kampus B curup khususnya mahasiswa angkatan 2022. Pada penelitian ini, penulis akan menyajikan profil dari responden dari Nama, Nomor induk mahasiswa, jenis kelamin, jurusan dan tahun angkatan.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No	Nama	Nomor Induk Mahasiswa	Jenis kelamin	Jurusan	Tahun angkatan
1	Ade Yola Barokah	P01720122052	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
2	Aldi Anindyo Putra	P01720122205	Laki-laki	D3 Keperawatan	2022
3	Muhammad Farhan Haikal	P0172022077	Laki-laki	D3 Keperawatan	2022
4	Lia Sasmita	P01720172070	Perempuan	D3 Keperawatan	2022

5	Shinta Pratami	P0172012289	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
6	Pingka Lepira	P01720122082	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
7	Indah Sartika Putri	P01740222025	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
8	Dinda Yudista Putri Pradana	P01720122014	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
9	Intan Putri Erlangga	P01740222026	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
10	Muthia Ramadhani	P01720224085	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
11	Nadia Putri Apipa	P0172422077	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
12	Dwi Sabrina Anggraini	P0172012062	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
13	Jessika Viana	P0172012068	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
14	Rani Muherje	P01720122083	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
15	Tiara Vivi	P01720122093	Perempuan	D3 Keperawatan	2022
16	Natasya Silvia Putri	P01740222035	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
17	Dea Ramadhani	P01740222012	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
18	Yoshine Titha Ananda	P01740222048	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
19	Alya Amanda	P01740222004	Perempuan	D3 Kebidanan	2022

20	Sezy Aulia Putri	P01740222040	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
21	Fahrani Syabilah	P01741222019	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
22	Fisilia Agnesti	P017402220022	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
23	Yurike Fransiska	P01740222049	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
24	Seli Septa Suganda	P01741222039	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
25	Melisa Tri Maharani	P01740222031	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
26	Anis Tiawardani	P01740222007	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
27	Cintia Bella	P01740222009	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
28	Kanesya Kyla Tahira	P01740222027	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
29	Amanda putri	P01740222005	Perempuan	D3 Kebidanan	2022
30	Kartika sari devi	P01720224077	Perempuan	D3 Kebidanan	2022

Sumber : data primer yang diolah,2025

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden 30 mahasiswa poltekkes kemenkes Bengkulu, terdiri dari laki-laki 2 (6,7%) dan perempuan 28 (93,3%), dengan 15 mahasiswa D3 keperawatan sebesar (50%), dan 15 mahasiswa D3 Kebidanan sebesar (50%), serta 30 mahasiswa tahun angkatan 2022 sebesar (100%).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Adapun deskripsi data setiap variabel adalah sebagai berikut:

- a. Penyajian data responden berdasarkan kualitas pelayanan variabel dependen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan(X)

No item	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Ragu-Ragu (RG)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	40	10	33,3	6	20	2	6,7	0	0	30	100
2	8	26,7	8	26,7	7	23,3	7	23	1	3,3	30	100
3	14	46,7	7	23,3	6	20	0	0	3	10	30	100
4	12	40	11	36,7	3	10	3	10	1	3,3	30	100
5	11	36,7	10	33,3	4	13,3	3	10	2	6,7	30	100
6	10	33,3	11	36,7	4	13,3	3	10	2	6,7	30	100
7	13	43,3	7	23,3	8	26,7	1	3,3	1	3,3	30	100
8	13	43,3	9	30	5	16,7	2	6,7	1	3,3	30	100

Sumber : data primer yang diolah,2025

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item 1, sebanyak 12 orang (40%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 6 orang (20%) menjawab ragu-ragu dan 2 orang (6,7%) menjawab tidak setuju.

- 2) Untuk item 2, sebanyak 8 orang (26,7%) menjawab sangat setuju, 8 orang (26,7%) menjawab setuju, 7 orang (23,3%) menjawab ragu-ragu dan 7 orang (23,3%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Untuk item 3, sebanyak 14 orang (46,7%) menjawab sangat setuju, 7 orang (23,3%) menjawab setuju, 6 orang (20%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Untuk item 4, sebanyak 12 orang (40%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 3 orang (10%) menjawab ragu-ragu dan 3 orang (10%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 5) Untuk item 5, sebanyak 11 orang (36,7%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 3 orang (10%) menjawab tidak setuju, serta 2 orang (6,7%) menjawab sangat tidak setuju.
- 6) Untuk item 6, sebanyak 10 orang (33,3%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 3 orang (10%) menjawab tidak setuju, serta 2 orang (6,7%) menjawab sangat tidak setuju.
- 7) Untuk item 7, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 7 orang (23,3%) menjawab setuju, 8 orang (26,7%)

menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.

8) Untuk item 8, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 9 rang (30%) menjawab setuju, 5 orang (16,7%) menjawab ragu-ragu dan 2 orang (6,7%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.

b. Penyajian data responden berdasarkan kepuasan mahasiswa variabel independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Mahasiswa (Y)

No item	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Ragu-Ragu (RG)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	11	36,7	11	36,7	4	13,3	3	10	1	3,3	30	100
10	12	40	10	33,3	4	13,3	1	3,3	3	10	30	100
11	12	40	10	33,3	4	13,3	3	10	1	3,3	30	100
12	13	43,3	10	33,3	6	20	0	0	1	3,3	30	100
13	11	36,7	10	33,3	7	23,3	1	3,3	1	3,3	30	100
14	11	36,7	11	36,7	5	16,7	1	3,3	2	6,7	30	100
15	13	43,3	8	26,7	4	13,3	5	16	1	3,3	30	100
16	13	43,3	11	36,7	3	10	3	10	1	3,3	30	100
17	13	43,3	10	33,3	5	16,7	2	6,7	1	3,3	30	100
18	11	36,7	11	36,3	6	20	1	3,3	1	3,3	30	100

Sumber : data primer yang diolah,2025

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item 9, sebanyak 11 orang (36,7%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 3 orang (10%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju
- 2) Untuk item 10, sebanyak 12 orang (40%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab tidak setuju, serta 3 orang (10%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Untuk item 11, sebanyak 12 orang (40%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 4 orang (13,3%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 4) Untuk item 12, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 6 orang (20%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 5) Untuk item 13, sebanyak 11 orang (36,7%) menjawab sangat setuju, 10 orang (33,3%) menjawab setuju, 7 orang (23,3%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.

- 6) Untuk item 14, sebanyak 11 orang (36,7%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 5 orang (16,7%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab tidak setuju, serta 2 orang (6,7%) menjawab sangat tidak setuju.
- 7) Untuk item 15, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 8 orang (26,7%) menjawab setuju, 4 orang (13,3%) menjawab ragu-ragu dan 5 orang (16,7%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 8) Untuk item 16, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 3 orang (10%) menjawab ragu-ragu dan 3 orang (10%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 9) Untuk item 17, sebanyak 13 orang (43,3%) menjawab sangat setuju, 10 orang (43,3%) menjawab setuju, 5 orang (16,7%) menjawab ragu-ragu dan 2 orang (6,7%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.
- 10) Untuk item 18, sebanyak 11 orang (36,7%) menjawab sangat setuju, 11 orang (36,7%) menjawab setuju, 6 orang (20%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (3,3%) menjawab tidak setuju, serta 1 orang (3,3%) menjawab sangat tidak setuju.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen dapat memberikan informasi yang relevan dan akurat mengenai konstruk yang ingin diteliti.¹ Suatu instrumen dinyatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur dan memperoleh data dari objek yang akan diukur.

Uji validitas adalah salah satu langkah yang dilakukan untuk menguji terhadap isi dari sebuah instrumen, tujuan dari uji validitas yaitu untuk mengukur ketepatan instrumen yang akan dipergunakan dalam sebuah penelitian. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji Validitas menggunakan *Formula Product Moment Correlation*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

¹ Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). (McGraw-Hill, 1998).59.

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N: Banyaknya subjek

X : Skor dari item yang diujikan

Y : Jumlah skor item

XY : Skor perkalian X dan Y.

Pengajuan validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Versi 25. Dasar pengambilan keputusan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir angket, dengan cara r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Jumlah r_{tabel} diperoleh dengan menentukan derajat keabsahan dengan rumus $df = n - 2$ pada taraf signifikan 5% dengan ketentuan jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka soal tersebut dinyatakan valid. Berikut merupakan tabel hasil pengujian validitas:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Butir 1	735	0,374	Valid
	Butir 2	696	0,374	Valid
	Butir 3	877	0,374	Valid
	Butir 4	872	0,374	Valid
	Butir 5	883	0,374	Valid
	Butir 6	669	0,374	Valid
	Butir 7	753	0,374	Valid
	Butir 8	575	0,374	Valid
Kepuasan	Butir 9	874	0,374	Valid

Mahasiswa (Y)	Butir 10	854	0,374	Valid
	Butir 11	884	0,374	Valid
	Butir 12	885	0,374	Valid
	Butir 13	841	0,374	Valid
	Butir 14	726	0,374	Valid
	Butir 15	861	0,374	Valid
	Butir 16	879	0,374	Valid
	Butir 17	908	0,374	Valid
	Butir 18	817	0,374	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2025.

Dari keterangan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai r hitung masing-masing pernyataan dari kedua variabel > dari pada nilai r tabel (0,374). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh pertanyaan yang mendukung penelitian ini adalah valid, semua item pertanyaan dalam variabel berbintang dua yang menunjukkan signifikan pada level 5%.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil pengukuran. Alat ukur dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran yang berulang.² Salah satu rumus yang umum digunakan untuk menghitung reliabilitas adalah *koefisien Cronbach's Alpha* (α):

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum a_{yi}^2}{a_y^2} \right)$$

² Nunnally, J. C., & Bernstein, 67.

Keterangan:

N = Jumlah item

a_{Yi}^2 = Varians dari item ke-i

a_Y^2 = Varians total dari skor.

Jika $\alpha \geq 0.60$ maka instrumen dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Sedangkan, Jika $\alpha < 0.60$ maka Perlu evaluasi lebih lanjut terhadap item dalam instrumen dan mungkin perlu dilakukan perbaikan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Software* SPSS Versi 25 dasar keputusan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu butir angket yaitu melalui kriteria penafsiran sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabelitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,893 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,960 > 0,60	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tingkat reabilitas dari kedua variabel penelitian seluruhnya memiliki nilai yang lebih > 0,60 dalam hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel.

3. Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengecek apakah terdapat variabel yang mengganggu atau residual dalam model regresi yang memiliki distribusi normal. *Uji Tests of Normality* merupakan metode statistik yang di gunakan untuk menguji apakah suatu sampel berasal dari distribusi tertentu, seperti distribusi normal. Uji ini membandingkan distribusi kumulatif sampel dengan distribusi kumulatif dari distribusi teoretis yang diharapkan.³ Adapun kriterianya sebagai berikut :

- c) Jika nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq 0,05$ data penelitian dinyatakan terdistribusi normal.
- d) Jika nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) $\leq 0,05$ data penelitian tidak terdistribusi normal.

Hasil uji normalitas yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VAR00006	.133	30	.187	.939	30	.084

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : data primer yang diolah,2025

³ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2018).160.

Berdasarkan uji normalitas dengan *Uji Tests of Normality* diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,084. Karena Asymp. Sig. (2 -tailed) lebih besar dari 0,05 maka keputusannya adalah menerima H1 yang berarti bahwa data terdistribusi normal. Sehingga memenuhi kaidah asumsi klasik normalitas.

4. Linieritas

Uji Linearitas dilakukan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan metode test for linearity pada taraf signifikan 0,05. Jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat adalah linier.⁴ Berikut hasil uji menggunakan test of linearity:

Tabel 4.7
Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Totaly *	Between Groups	(Combined)	2307.867	15	153.858	5.159	.002
		Linearity	1988.326	1	1988.326	66.674	.000
Totalx	Within Groups	Deviation from Linearity	319.540	14	22.824	.765	.688
		Total	2725.367	29			

Sumber : data primer yang diolah, 2025

⁴Ghozali.61.

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa devation of linearity 0,688 lebih besar dari 0,05 maka data tersebut linear.

5. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Penelitian ini cocok menggunakan uji regresi linier sederhana karena hanya terdapat satu X dan satu Y, dan hubungan yang di asumsikan bersifat linier.⁵

Adapun kriterianya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka X berpengaruh terhadap Y
- 2) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka X tidak berpengaruh terhadap Y

Hasil uji regresi linier sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Regresi Linier sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5.901	5.277		-1.118	.273
Totalx	1.333	.153	.854	8.691	.000

a. Dependent Variable: Totaly

Sumber : data primer yang diolah,2025

⁵ Ghozali.62.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas bisa dilihat dari nilai sig $0,00 < 0,05$ maka dapat Kualitas pelayanan bank syari'ah (X) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

6. Uji Koefisien Parsial (Uji T)

Uji t Test digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu.⁶ Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Parsial (UJI T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.901	5.277		-1.118	.273
	Kualitas pelayanan	1.333	.153	.854	8.691	.000

Sumber : data primer yang diolah,2025

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji t diatas dengan nilai kualitas pelayanan sig. $< 0,05$ atau 5% maka variabel tersebut dinyatakan positif berpengaruh terhadap variabel dependen. Kualitas Pelayanan (X) mempunyai nilai t hitung sebesar 8.691 dan t tabel (1,701) dengan signifikansi sebesar 0,00 pada koefisien 5 %. Karena nilai signifikansi $<$

⁶ Ghozali.78

dari 0,05, hal ini berarti kualitas pelayanan bank syariah berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa politeknik kemenkes Bengkulu.

7. Uji Koefisien Determinasi R²

Uji Koefisien Determinasi R² dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen. Analisis koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase (%) pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen.⁷ Hasil uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

D. Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.720	5.13058
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui nilai determinasi (*R Square*) sebesar 0,720 ini berarti kontribusi dari variabel kualitas pelayanan keandalan system, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 72,0% sedangkan sisanya sebesar 28,0% dipengaruhi variabel atau factor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

⁷ Ghozali. 92-93.

D. Pembahasan Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Pembahasan masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan pengujian T test, mempunyai nilai t hitung sebesar 8.691 dan t tabel 1,701 dengan signifikansi sebesar 0.000 pada koefisien 5 %. Karena nilai signifikansi < dari 0,05, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan bank syari'ah berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa poltekkes kemenkes Bengkulu. sehingga H1 diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ratna Rizky Amalia (2018) yang menguji pengaruh pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan terhadap minat masyarakat petani Desa Ringinharjo bertransaksi di bank syariah. Hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat bertransaksi di bank syariah.⁸

Argumentasi di atas diperkuat oleh hasil penelitian Tjiptono (2007) mengartikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang

⁸ Amalia, "Analisis Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Petani Desa Ringinharjo Kecamatan Bantul Kabupaten Bantul)". (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018). 95.

diinginkan dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan pengguna.⁹ Dan diperkuat oleh *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh Oliver (1980). perbandingan antara harapan dan kinerja layanan. Jika kinerja melebihi harapan, terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, terjadi *negative disconfirmation* yang mengarah pada ketidakpuasan.

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?

Berdasarkan pengujian Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,720 ini berarti kontribusi dari variabel kualitas pelayanan keandalan system, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 72,0% sedangkan sisanya sebesar 28,0% dipengaruhi variabel lain diluar model. Sehingga H2 diterima, Terdapat pengaruh positif dari indikator kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan bank syariah melalui BSI Mobile yaitu sebesar 72,0%.

Penelitian ini sejalan dengan teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa indikator: kemudahan penggunaan,

⁹ Tjiptono, F. *Service Quality & Satisfaction*. (Library STIK, 2007).

keamanan, kualitas layanan, kepercayaan, fitur dan layanan.¹⁰ Indikator ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) juga relevan, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan sistem berpengaruh langsung terhadap penerimaan teknologi baru, termasuk aplikasi mobile banking.¹¹ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Viki Andrianto 2024. Yang menguji kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan mobile banking BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking (BSI).

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dari aspek keandalan sistem, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas memberikan arahan bagi pihak bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Dengan konsistensi dalam memberikan layanan yang baik, diharapkan kepuasan mahasiswa akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya komunikasi yang baik antara pihak bank dan mahasiswa

¹⁰ Parasuraman, dkk *E-SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, (Usa and Canada by Routledge, 2002), 12-40.

¹¹ Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. (JSTOR MIS Quarterly, 1989), 319-340.

untuk memahami harapan serta kebutuhan mereka, sehingga fitur dan layanan yang ditawarkan dapat lebih relevan.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi mobile banking lainnya, dengan fokus pada pengalaman pengguna yang lebih baik. Secara keseluruhan, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan literatur di bidang perbankan syariah dan memberikan wawasan berharga bagi lembaga keuangan dalam merumuskan strategi layanan yang lebih efektif dan efisien.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan bank syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa poltekkes kemenkes Kampus B Curup dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bank Syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B curup. Hasil pengujian T-test menunjukkan nilai t hitung sebesar 8.691 dan t tabel 1.701, dengan signifikansi 0.000 ($\alpha = 0.05$). Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di kampus B Curup.
2. Terdapat pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan, dalam keandalan sistem, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan nilai 0.720, yang berarti kontribusi indikator-indikator tersebut mempengaruhi kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup sebesar 72%, sementara sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Bank Syari'ah terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kampus B Curup dalam menggunakan *BSI Mobile*, mahasiswa diharapkan untuk aktif memberikan umpan balik dan meningkatkan pemahaman tentang fitur aplikasi. Dengan demikian, mereka dapat memanfaatkan layanan secara optimal dan membantu pengembangan aplikasi yang lebih baik.
2. Bank Syari'ah perlu terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek keandalan dan keamanan *BSI Mobile*. Sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi juga sangat penting untuk memastikan mahasiswa merasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2018.
- Nunnally, J. C., dan Bernstein, I. H. *Psychometric Theory*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill. 1994.
- Samuelson, Paul A., dan William D. Nordhaus. *Economics*. 16th ed. New York: McGraw-Hill. 1998.
- Sutrisno, E. *Statistika untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers. 2018.
- Sudjana, Nana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algensindo. 2004.
- Tjiptono, F. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. 2007.

Jurnal

- Amalia, Ratna Rizky. "Analisis pengaruh pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah di bank syariah." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, (2018). 63–75.
- F. D. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly*, (1989). 319–340.
- Khan, F., & Bhatti, M. I. "Islamic banking and finance: A review of the literature." *Journal of Islamic Business and Management*, (2010). 3–25.
- Mauliddina, Putri. "Mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia." *Alkasb: Jurnal of Islamic Economic*, (2022). 30–35.
- Mauliddina, Putri, dkk. "Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina." *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*. 2020.
- Mukminin, Muhammad Amirul, & Latifah, Fitri Nur. "Pengaruh citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Sidoarjo." *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, (2020). 59–73.
- Mundir, Abdillah, Nizar, Muhammad, & Athiroh, Dewi Rosyiqoh. "Pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pada penggunaan aplikasi mobile banking terhadap mahasiswa sebagai nasabah Bank Syariah di

- Universitas Yudharta Pasuruan.” *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDA)*,(2022). 2(1), 9.
- Noviarta, Heni. *Utility konsumen terhadap perbankan syari’ah di Provinsi Lampung*. Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung. 2016.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. “The impact of digital technology on the quality of service.” *Journal of the Academy of Marketing Science*,(2020).157–166.
- Pramana, R. “Inovasi mobile banking dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan.” *Jurnal Manajemen Keuangan*,(2020). 45–56.
- Pusfita, Arwini Lusya. “Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syari’ah Indonesia di Kab. Bone.” *Jurnal Akunsiyah: Akuntansi dan Keuangan Syariah*. 2023.
- Rahmawati, D. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan fintech.” *ASSEPI: Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, (2021). 45–58.

Skripsi

- Afifah Khoiriyah, Nur. "Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. 2023.
- Andrianto, Viki. *Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah mobile banking BSI di Kota Malang*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang. 2024.
- Dewi, Arimbi Fernanda Machrisa. *Pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile dengan kepuasan sebagai variabel intervening*. Skripsi, UIN Walisongo. 2023.
- Hafiz, Husnul. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking Bank Syari’ah (BSI) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syari’ah UIN Suska Riau*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2022.
- Khoiriyah, Nur Afifah. *Pengaruh kualitas layanan BSI Mobile dan penanganan keluhan pada media sosial Instagram terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. 2023.
- Kholis, Nur. *Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia. 2020.

Nadhila, Alda Ulia. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat usia sebagai variabel moderasi*. Skripsi, Universitas Tidar. 2024.

Pramana, R. *Inovasi mobile banking dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan*. Skripsi, Universitas Hasanuddin. 2020.

Pranantha, Elsandro Yoga. *Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia di Kabupaten Sleman*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia. 2021.

Siregar, Citra Mardiana. *Pengaruh kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia*. Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. 2020.

LAMPIRAN

Tabel 1.1

Pengaruh Kualitas Pelayanan BSI terhadap Kepuasan Nasabah

No	Peneliti (tahun)	Variabel	Variabel	Hasil
		IndependenX	DependenY	
1.	Elsandro Yoga Pranantha (2021)	Kualitas Layanan, Fitur Produk BSI Mobile	Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan dan fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (p = 0,0000).
2.	Arimbi Fernanda Machrisa Dewi (2023)	Kualitas Layanan, Kemudahan, Religiusitas	Loyalitas Nasabah, Kepuasan	Kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, tetapi religiusitas tidak berpengaruh signifikan.
3.	Viki Andrianto (2024)	Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Husnul Hafiz (2022)	Kualitas Layanan, Kualitas Produk	Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Citra Mardiana Siregar (2022)	Kualitas Layanan, Efisiensi, Fitur Produk	Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif yang signifikan dengan kontribusi sebesar 80% terhadap kepuasan nasabah.

6.	Alda Ulia Nadhila (2024)	Kualitas Produk, Kualitas Layanan	Kepuasan Nasabah	Kualitas produk dan layanan berpengaruh signifikan, namun usia tidak memoderasi pengaruh kualitas layanan.
7.	Nur Afifah Khoiriyah (2023)	ualitas Layanan, Penanganan Keluhan	Loyalitas, Kepuasan	Kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun tidak langsung terhadap loyalitas.
8.	Nur Kholis (2020)	Kualitas pelayanan	Kepuasan Nasabah	Keamanan, kemudahan, desain, dan biaya berpengaruh signifikan, sedangkan kecepatan tidak berpengaruh signifikan.
9.	Putri Mauliddina et al. (2022)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan tangible, assurance, responsiveness, dan efficiency berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
10.	Arwini Lusya Pusfita (2023)	Kualitas Layanan, Fitur Produk BSI Mobile	Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan dan fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES KEMENKES KAMPUS B

CURUP DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN

UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)

Perkenalkan nama saya Rani Ardiyanti, NIM (21631056), Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan saudara/i yang terhormat untuk membantu mengisi angket yang diberikan. Semua data yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Partisipasi saudara/i bersifat sukarela, dan Anda dapat memilih untuk tidak menjawab pertanyaan yang tidak nyaman. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Curup, 02 Juni 2025
Penulis,

Rani Ardiyanti
21631056

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilih salah satu jawaban pada masing-masing pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada setiap jawaban.
2. Pilihan tersebut hendaklah objektif sesuai dengan hati nurani anda.
3. Angket dapat digunakan secara optimal jika seluruh pernyataan terjawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan sudah terjawab.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama
2. NIM (Nomor Induk Mahasiswa)
3. Jenis Kelamin
4. Jurusan
5. Tahun angkatan

C. KETERANGAN PERTANYAAN ANGKET

Cara menjawab pernyataan dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kotak yang di anggap tepat dengan memperhatikan nilai dari arti sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skor Pengukuran Dengan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
1	Jawaban Sangat Setuju (SS)	5
2	Jawaban Setuju (S)	4
3	Jawaban Ragu Ragu (RR)	3
4	Jawaban Tidak Setuju (TS)	2
5	Jawaban Sangat Tidak Setuju (STR)	1

D. Angket / Kuisioner

1. Variabel (X) Kualitas Pelayanan

Indikator : Keandalan, Keamanan, Responsivitas dan Kemudahan

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STR	Indikator
1	Layanan Bank Syariah selalu dapat diandalkan untuk menyelesaikan transaksi tepat waktu.						Keandalan
2	Aplikasi BSI Mobile tidak pernah mengalami gangguan saat saya melakukan transaksi.						
3	Saya merasa aman saat memasukkan data pribadi saya ke dalam aplikasi BSI Mobile.						Keamanan
4	Saya yakin bahwa informasi keuangan saya dilindungi dengan baik saat menggunakan aplikasi ini.						
5	Layanan pelanggan Bank Syariah cepat dalam merespons pertanyaan saya melalui aplikasi.						Responsivitas
6	Aplikasi BSI Mobile memberikan notifikasi atau pembaruan yang tepat waktu terkait						

	transaksi saya.						
7	Proses registrasi dan pendaftaran di aplikasi BSI Mobile sangat mudah						Kemudahan
8	Fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi mudah ditemukan dan digunakan.						

2. Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa

Indikator : Kemudahan Penggunaan,Keamanan,Kualitas Layanan, Kepercayaan, Fitur dan Layanan.

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STR	Indikator
1	Proses pembayaran melalui aplikasi BSI Mobile berlangsung dengan cepat dan efisien.						Kemudahan Penggunaan
2	Saya dapat dengan mudah menemukan opsi pembayaran uang kuliah dalam aplikasi BSI Mobile.						
3	Saya merasa bahwa aplikasi BSI Mobile melindungi data pribadi saya dengan baik.						Keamanan
4	Saya percaya bahwa transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi						

	ini aman dari risiko penipuan.						
5	Aplikasi ini selalu berfungsi dengan baik tanpa gangguan saat saya melakukan pembayaran.						Kualitas Layanan
6	Tim dukungan pelanggan aplikasi BSI Mobile merespon pertanyaan dan menangani masalah saya dengan cepat.						
7	Saya merasa puas dengan pengalaman saya menggunakan aplikasi BSI Mobile.						Kepercayaan
8	Saya akan merekomendasikan BSI Mobile kepada teman-teman saya untuk menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari.						
9	Fitur bantuan dalam aplikasi memberikan informasi yang saya butuhkan saat melakukan pembayaran.						Fitur dan Layanan
10	Saya merasa puas dengan pelayanan pelanggan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile.						

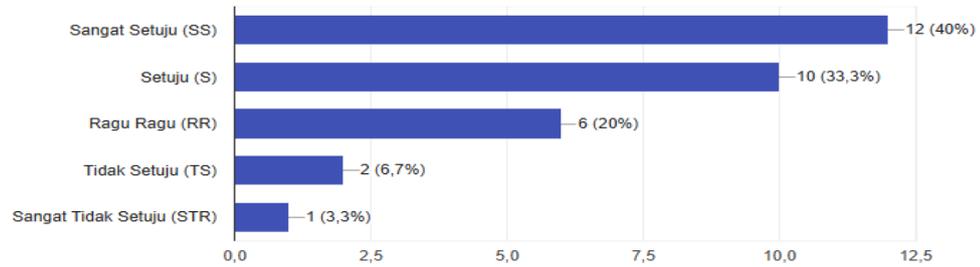
JAWABAN KUISIONER

Pilih salah satu jawaban pada masing-masing pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada setiap jawaban.

1. Layanan Bank Syariah selalu dapat diandalkan untuk menyelesaikan transaksi tepat waktu

[Salin diagram](#)

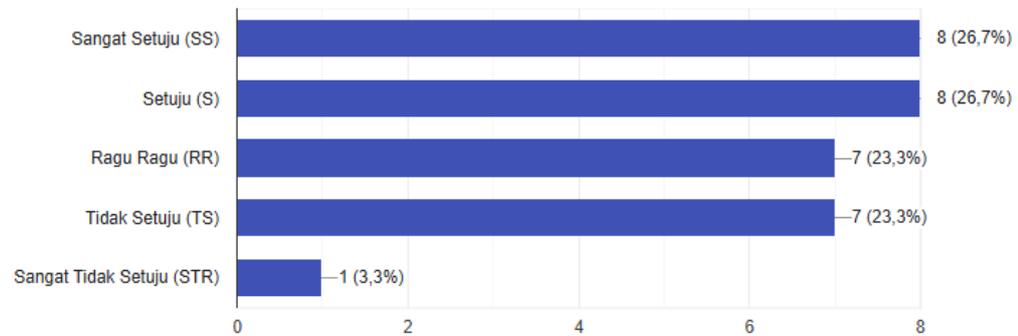
30 jawaban



2. Aplikasi BSI Mobile tidak pernah mengalami gangguan saat saya melakukan transaksi

[Salin diagram](#)

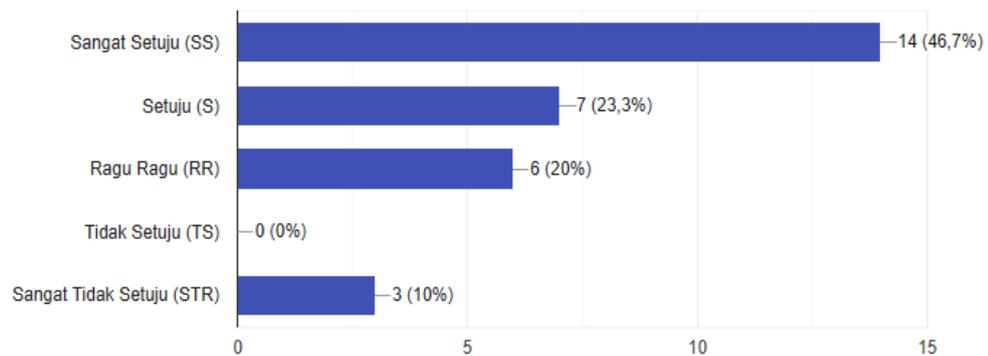
30 jawaban



3. Saya merasa aman saat memasukkan data pribadi saya ke dalam aplikasi BSI Mobile

[Salin diagram](#)

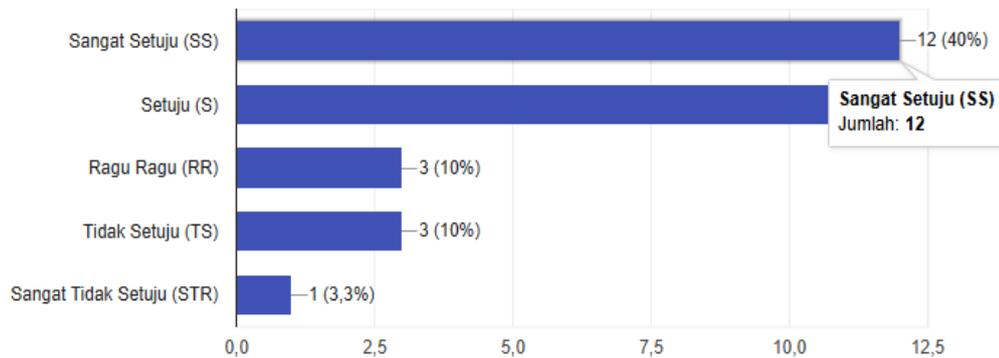
30 jawaban



4. Saya yakin bahwa informasi keuangan saya dilindungi dengan baik saat menggunakan aplikasi ini

[Salin diagram](#)

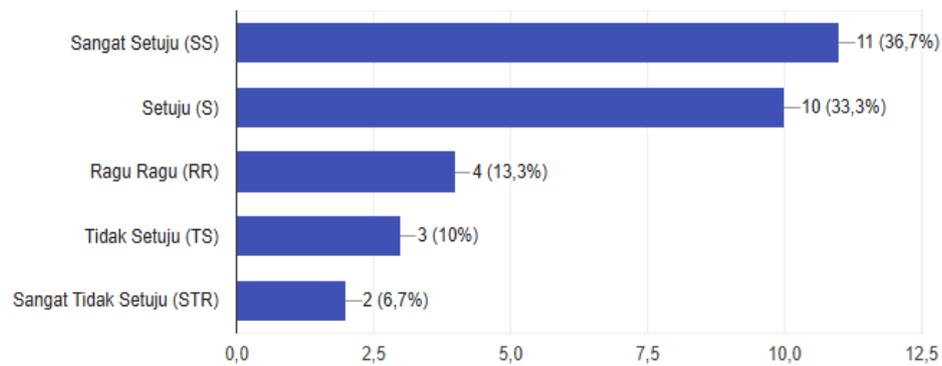
30 jawaban



5. Layanan pelanggan Bank Syariah cepat dalam merespons pertanyaan saya melalui aplikasi

[Salin diagram](#)

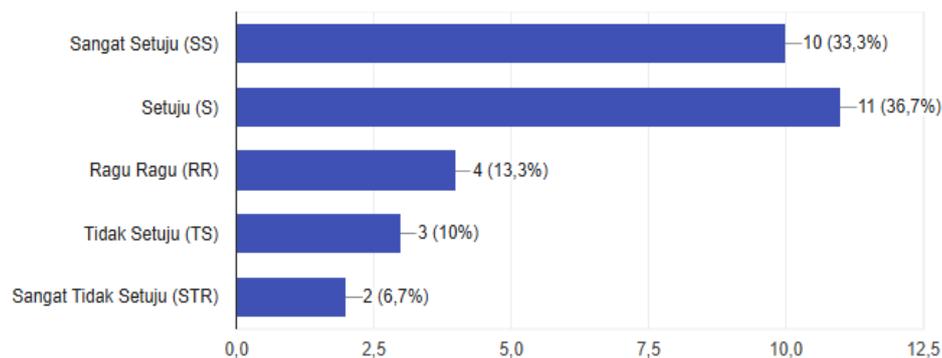
30 jawaban



6. Aplikasi BSI Mobile memberikan notifikasi atau pembaruan yang tepat waktu terkait transaksi saya

[Salin diagram](#)

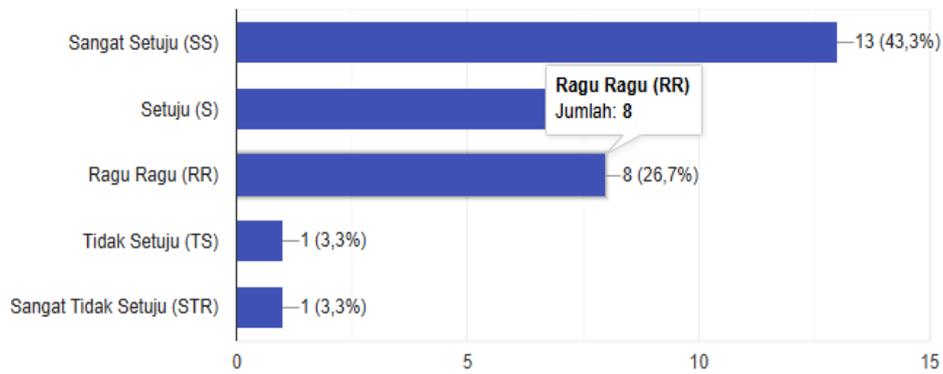
30 jawaban



7. Proses registrasi dan pendaftaran di aplikasi BSI Mobile sangat mudah

[Salin diagram](#)

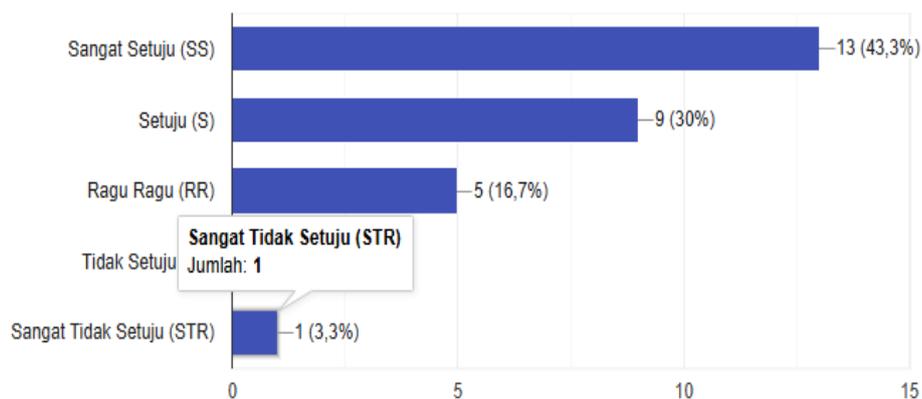
30 jawaban



8. Fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi mudah ditemukan dan digunakan.

[Salin diagram](#)

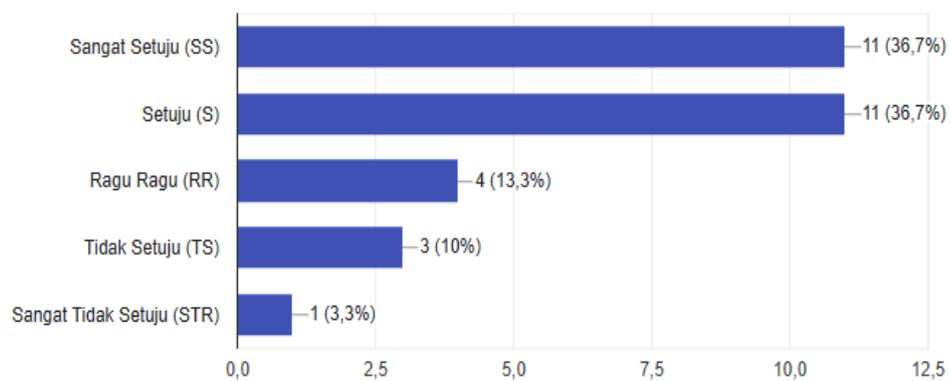
30 jawaban



9. Proses pembayaran melalui aplikasi BSI Mobile berlangsung dengan cepat dan efisien

[Salin diagram](#)

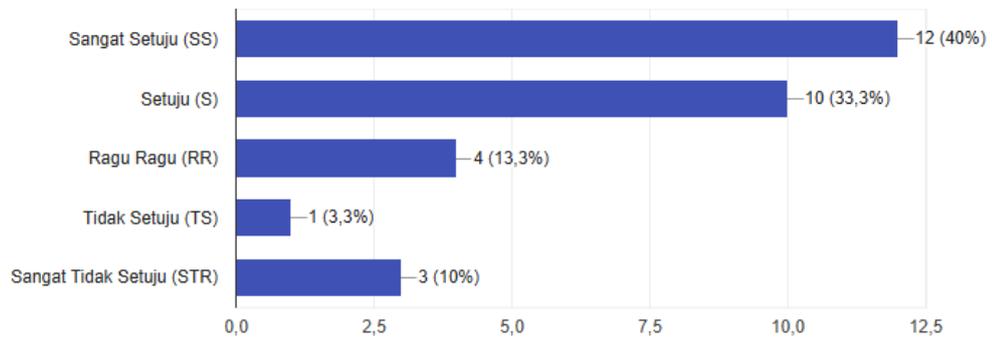
30 jawaban



10. Saya dapat dengan mudah menemukan opsi pembayaran uang kuliah dalam aplikasi BSI Mobile

[Salin diagram](#)

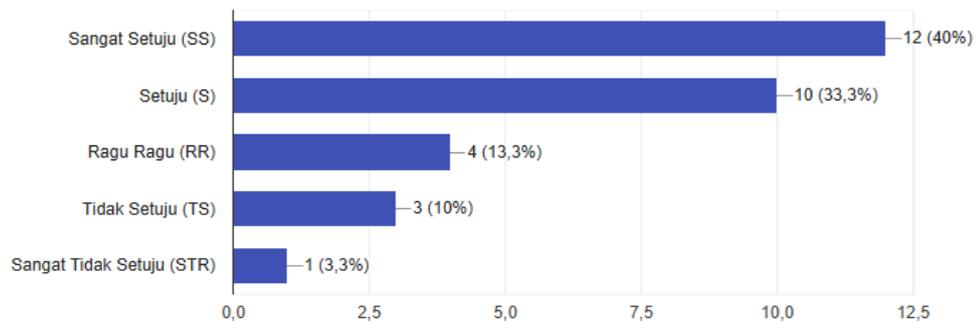
30 jawaban



11. Saya merasa bahwa aplikasi BSI Mobile melindungi data pribadi saya dengan baik

[Salin diagram](#)

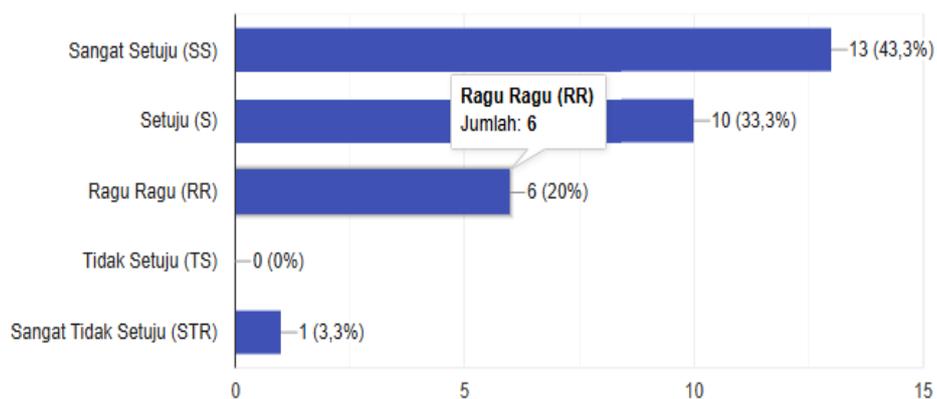
30 jawaban



12. Saya percaya bahwa transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi ini aman dari risiko penipuan

[Salin diagram](#)

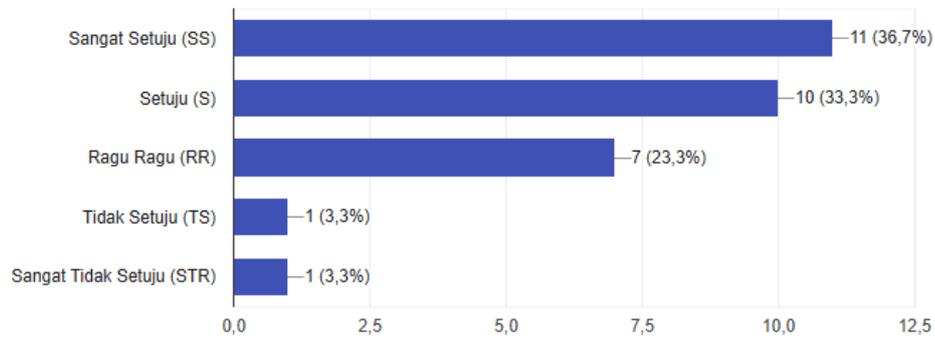
30 jawaban



13. Aplikasi ini selalu berfungsi dengan baik tanpa gangguan saat saya melakukan pembayaran

[Salin diagram](#)

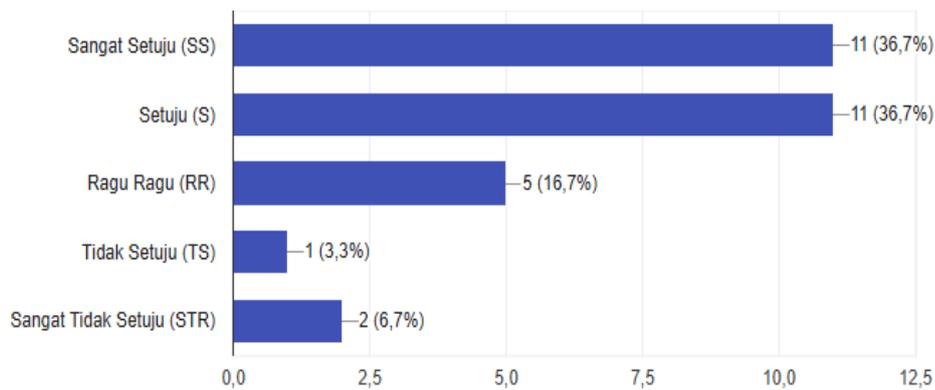
30 jawaban



14. Tim dukungan pelanggan aplikasi BSI Mobile merespon pertanyaan dan menanggapi masalah saya dengan cepat

[Salin diagram](#)

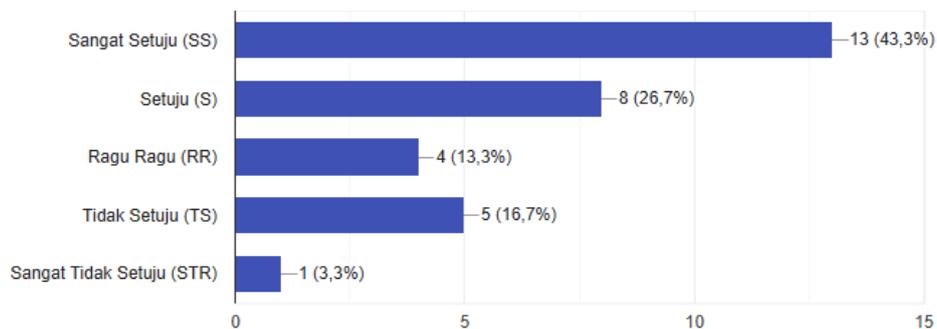
30 jawaban



15. Saya merasa puas dengan pengalaman saya menggunakan aplikasi BSI Mobile

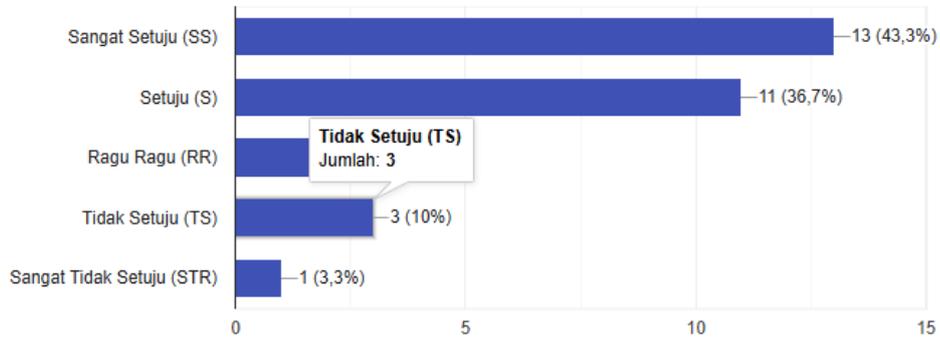
[Salin diagram](#)

30 jawaban



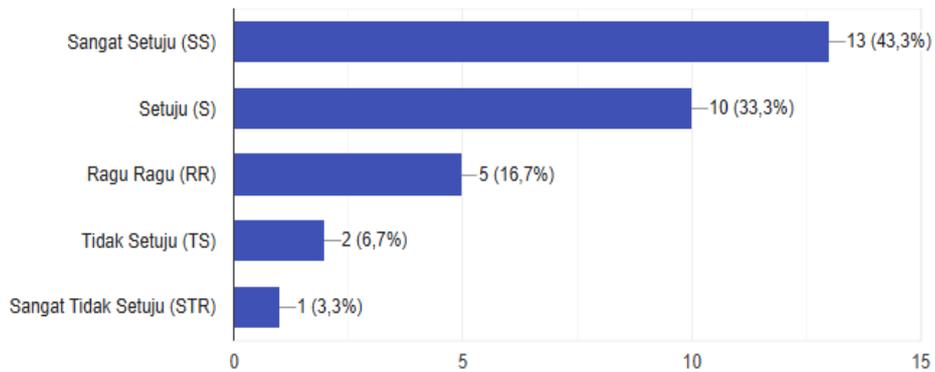
16. Saya akan merekomendasikan BSI Mobile kepada teman-teman saya untuk menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari [Salin diagram](#)

30 jawaban



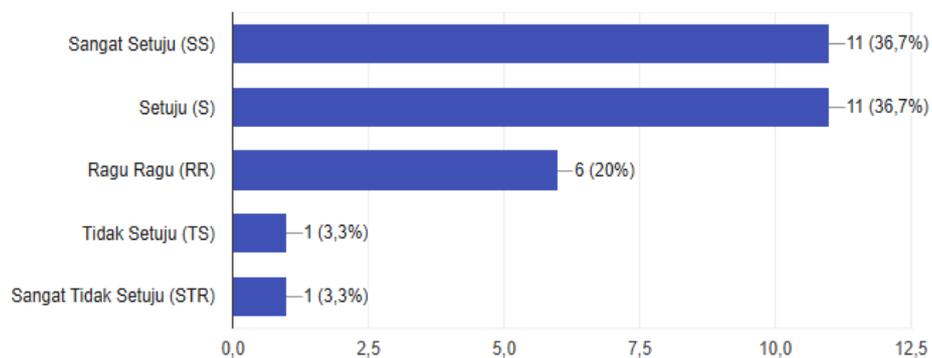
17. Fitur bantuan dalam aplikasi memberikan informasi yang saya butuhkan saat melakukan pembayaran [Salin diagram](#)

30 jawaban



18. Saya merasa puas dengan pelayanan pelanggan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile [Salin diagram](#)

30 jawaban



DATA TABULASI

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLTEKES KEMENKES BENGKULU KAMPUS B CURUP																		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	87
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
7	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	75
8	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
9	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	82
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	70
13	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
15	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	48
16	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	55
17	3	1	3	2	5	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	1	2	38
18	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83
19	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
20	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	36
21	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	78
22	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	36
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	50
24	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	43
25	3	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	1	1	1	59
26	2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	38
27	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	3	46
28	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
30	1	2	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	2	4	5	1	2	2	52

NILAI RATA-RATA

Statistics			
		totalx	totaly
N	Valid	30	30
	Missing	0	0
Mean		33.8667	39.2333
Median		35.0000	40.0000
Mode		36.00 ^a	50.00
Std. Deviation		6.21307	9.69423
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown			

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Tabel Distribusi T

<i>v</i>	<i>α</i>				
	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	63.6567	31.8205	12.7062	6.3138	3.0777
2	9.9248	6.9646	4.3027	2.9200	1.8856
3	5.8409	4.5407	3.1824	2.3534	1.6377
4	4.6041	3.7469	2.7764	2.1318	1.5332
5	4.0321	3.3649	2.5706	2.0150	1.4759
6	3.7074	3.1427	2.4469	1.9432	1.4398
7	3.4995	2.9980	2.3646	1.8946	1.4149
8	3.3554	2.8965	2.3060	1.8595	1.3968
9	3.2498	2.8214	2.2622	1.8331	1.3830
10	3.1693	2.7638	2.2281	1.8125	1.3722
11	3.1058	2.7181	2.2010	1.7959	1.3634
12	3.0545	2.6810	2.1788	1.7823	1.3562
13	3.0123	2.6503	2.1604	1.7709	1.3502
14	2.9768	2.6245	2.1448	1.7613	1.3450
15	2.9467	2.6025	2.1314	1.7531	1.3406
16	2.9208	2.5835	2.1199	1.7459	1.3368
17	2.8982	2.5669	2.1098	1.7396	1.3334
18	2.8784	2.5524	2.1009	1.7341	1.3304
19	2.8609	2.5395	2.0930	1.7291	1.3277
20	2.8453	2.5280	2.0860	1.7247	1.3253
21	2.8314	2.5176	2.0796	1.7207	1.3232
22	2.8188	2.5083	2.0739	1.7171	1.3212
23	2.8073	2.4999	2.0687	1.7139	1.3195
24	2.7969	2.4922	2.0639	1.7109	1.3178
25	2.7874	2.4851	2.0595	1.7081	1.3163
26	2.7787	2.4786	2.0555	1.7056	1.3150
27	2.7707	2.4727	2.0518	1.7033	1.3137
28	2.7633	2.4671	2.0484	1.7011	1.3125
29	2.7564	2.4620	2.0452	1.6991	1.3114
30	2.7500	2.4573	2.0423	1.6973	1.3104

UJI INSTRUMEN VALIDITAS

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00000
VAR00001	Pearson Correlation	1	.625**	.665**	.626**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	
VAR00002	Pearson Correlation	.625**	1	.500**	.561**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.001	
	N	30	30	30	30	
VAR00003	Pearson Correlation	.665**	.500**	1	.691**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	
	N	30	30	30	30	
VAR00004	Pearson Correlation	.626**	.561**	.691**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		
	N	30	30	30	30	
VAR00005	Pearson Correlation	.472**	.330	.617**	.599**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.075	.000	.000	
	N	30	30	30	30	
VAR00006	Pearson Correlation	.748**	.603**	.736**	.691**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	
VAR00007	Pearson Correlation	.737**	.589**	.683**	.708**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	
VAR00008	Pearson Correlation	.648**	.625**	.643**	.763**	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.596**	.504**	.689**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.501**	.427*	.596**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.005	.019	.001	.000
	N	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.712**	.658**	.727**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.692**	.552**	.714**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.656**	.606**	.769**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.659**	.476**	.763**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.497**	.451*	.755**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.005	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.801**	.572**	.748**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30

VAR00017	Pearson Correlation	.839**	.637**	.765**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.743**	.537**	.812**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.820**	.683**	.866**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI INSTRUMEN RELIABILITAS

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.973	.974	18

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	59.8000	278.166	.792	.869	.972
VAR00002	60.2333	281.151	.643	.657	.974
VAR00003	59.9667	269.275	.841	.889	.971
VAR00004	59.6667	276.092	.856	.930	.971
VAR00005	59.8667	275.361	.688	.934	.973
VAR00006	59.9667	269.413	.838	.944	.971
VAR00007	59.7667	277.082	.832	.924	.972
VAR00008	59.8667	274.257	.847	.965	.971
VAR00009	59.9333	266.271	.842	.904	.971
VAR00010	59.8000	275.131	.756	.924	.972
VAR00011	59.9333	270.823	.891	.965	.971
VAR00012	59.9667	269.689	.831	.942	.972
VAR00013	59.9333	274.340	.841	.930	.971
VAR00014	60.1000	269.955	.829	.907	.972
VAR00015	59.8000	276.303	.768	.913	.972
VAR00016	60.1667	268.489	.798	.971	.972
VAR00017	60.1333	267.499	.856	.976	.971
VAR00018	60.0333	272.240	.852	.965	.971

UJI VALIDITAS VARIABEL X

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6
P1	Pearson Correlation	1	.337	.762**	.816**	.492**	
	Sig. (2-tailed)		.069	.000	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30	
P2	Pearson Correlation	.337	1	.448*	.414*	.589**	
	Sig. (2-tailed)	.069		.013	.023	.001	
	N	30	30	30	30	30	
P3	Pearson Correlation	.762**	.448*	1	.781**	.807**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.013		.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	
P4	Pearson Correlation	.816**	.414*	.781**	1	.713**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000		.000	
	N	30	30	30	30	30	
P5	Pearson Correlation	.492**	.589**	.807**	.713**	1	
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	
P6	Pearson Correlation	.196	.500**	.389*	.488**	.567**	
	Sig. (2-tailed)	.299	.005	.034	.006	.001	
	N	30	30	30	30	30	
P7	Pearson Correlation	.457*	.597**	.459*	.646**	.640**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.011	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	
P8	Pearson Correlation	.274	.356	.576**	.326	.479**	
	Sig. (2-tailed)	.143	.054	.001	.079	.007	

	N	30	30	30	30	30	
VAR00009	Pearson Correlation	.735**	.696**	.877**	.872**	.883**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS VARIABEL Y

		Correlations					
		P9	P10	P11	P12	P13	
P9	Pearson Correlation	1	.763**	.776**	.661**	.644**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
P10	Pearson Correlation	.763**	1	.645**	.709**	.581**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	29	
P11	Pearson Correlation	.776**	.645**	1	.832**	.915**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
P12	Pearson Correlation	.661**	.709**	.832**	1	.782**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	
	N	30	30	30	30	29	
P13	Pearson Correlation	.644**	.581**	.915**	.782**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		
	N	29	29	29	29	29	
P14	Pearson Correlation	.608**	.862**	.455*	.611**	.482**	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000	.008	
	N	30	30	30	30	29	
P15	Pearson Correlation	.887**	.877**	.684**	.657**	.562**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	29	29	29	29	29	
P16	Pearson Correlation	.826**	.712**	.750**	.774**	.709**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
P17	Pearson Correlation	.736**	.711**	.860**	.902**	.819**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
P18	Pearson Correlation	.686**	.517**	.835**	.779**	.796**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
VAR00 011	Pearson Correlation	.874**	.854**	.884**	.885**	.841**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	29	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

UJI REABILITAS VARIABEL X

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.893	8

UJI REABILITAS VARIABEL Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.960	10

UJI NORMALITAS

Tests of Normality					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
.133	30	.187	.939	30	.084
a. Lilliefors Significance Correction					

UJI LINIERITAS

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total y *	Between Groups	(Combined)	2307.867	15	153.858	5.159	.002
		Linearity	1988.326	1	1988.326	66.674	.000
Total x	Within Groups	Deviation from Linearity	319.540	14	22.824	.765	.688
		Total	417.500	14	29.821		
Total			2725.367	29			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Totally * Totalx	.854	.730	.920	.847

UJI T (PARSIAL)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.720	5.13058
a. Predictors: (Constant), Totalx				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1988.326	1	1988.326	75.536	.000 ^b
	Residual	737.040	28	26.323		
	Total	2725.367	29			
a. Dependent Variable: Totaly						
b. Predictors: (Constant), Totalx						

UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-5.901	5.277		-1.118	.273
	Totalx	1.333	.153	.854	8.691	.000
a. Dependent Variable: Totaly						

UJI DETERMINASI R2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.720	5.13058
a. Predictors: (Constant), X				

DOKUMENTASI PENELITIAN







Skripsi Rani

ORIGINALITY REPORT

40%

SIMILARITY INDEX

38%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

24%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	11%
2	Submitted to Institut Agama Islam Negeri Curup Student Paper	3%
3	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	3%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
9	etd.uinsyahada.ac.id Internet Source	1%
10	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
11	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
12	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
13	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%

BIODATA PENULIS



Nama lengkap Rani Ardiyanti, Lahir pada tanggal 12 Januari 2003, di Desa Marga Puspita, Kec.Megang Sakti, Kab.Musirawas, Prov. Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri, Bapak Asmungi dan Ibu Aisiah.

Penulis memiliki dua saudara kandung yaitu Adi Kusuma dan Bayu Andani.

Penulis pernah menempuh Pendidikan di TK Marga Puspita 2008, SDN Marga Puspita pada 2015, SMPN Campursari 2018, SMKN 01 Cinangka 2021. Tepat pada tahun 2021 penulis kemudian melanjutkan Pendidikan pada jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri Curup di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah.