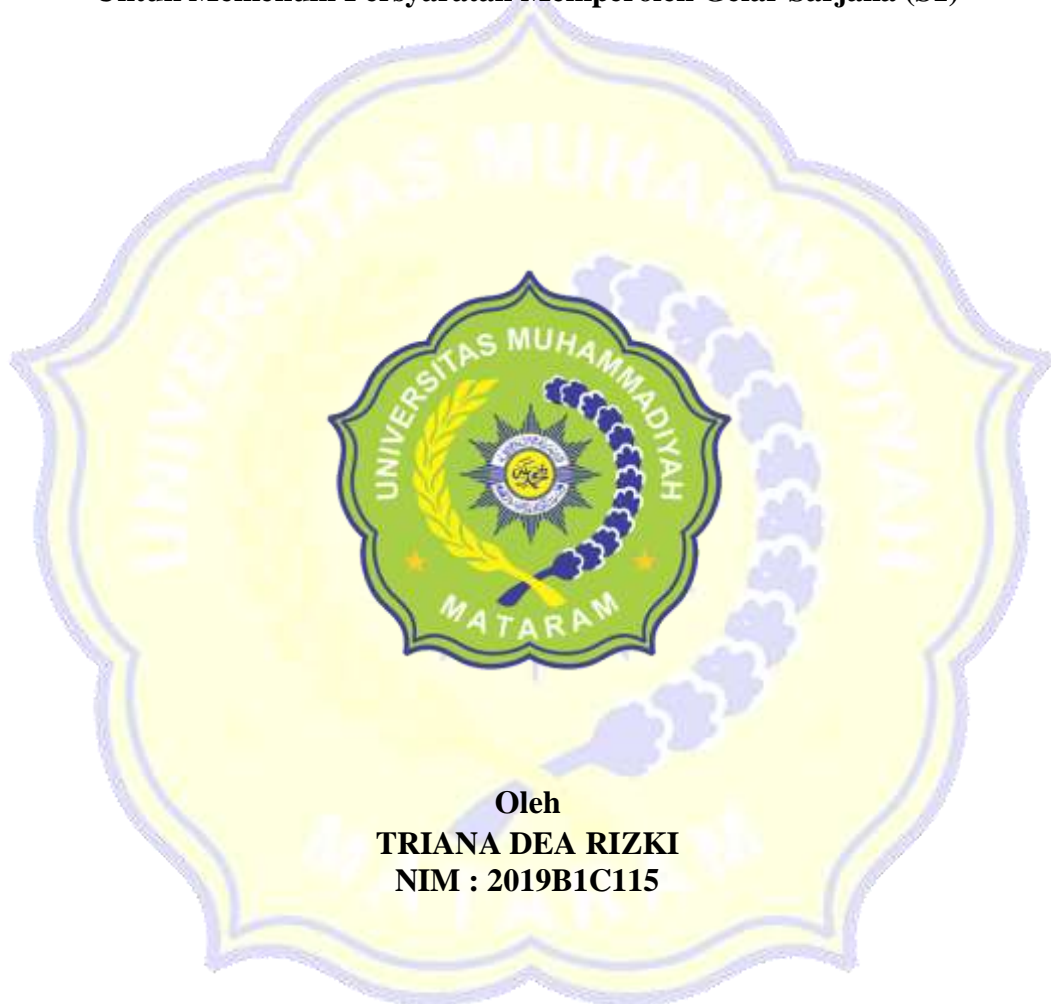


SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBIL KAS
KELILING BANK NTB SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA (STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MATARAM)**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**Oleh
TRIANA DEA RIZKI
NIM : 2019B1C115**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBIL KAS KELILING BANK
NTB SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS PADA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)**

Oleh:

TRIANA DEA RIZKI

NIM : 2019B1C115

Untuk Memenuhi Ujian Skripsi

Pada Tanggal 21 Juni 2023

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing I



Selva, M.Sc.

NIDN . 0811118601

Pembimbing II



Handovo Wirastomo, SE., MM

NIDN . 0813048802

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**

Administrasi Bisnis



Lulu Hendra Maniza, S.Sos., M.M

NIDN 0828108404

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBIL KAS KELILING BANK
NTB SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS PADA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)**

Oleh:

TRIANA DEA RIZKI
NIM : 2019B1C115

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 21 Juni 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Selva, M.Sc** (PU)
NIDN. 0811118601
2. **Handoyo Wirastomo, SE., MM.** (PP)
NIDN. 0813038202
3. **Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M** (PN).....
NIDN. 0828108404

Mengesahkan,

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

Dekan


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di universitas muhammadiyah maupun perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta dapat diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. No.2 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 21 juni 2023
Mahasiswa,



Triana Dea Rizki
NIM. 2019BIC115



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRIANA DEA RIZKI
 NIM : 2019210115
 Tempat/Tgl Lahir : TALIWANG / 05 - AGUSTUS 2000
 Program Studi : ADM - BISNIS
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp : 082 359 202 223
 Email : Trianadhearizky@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBIL KAS KELILING
 BANK NTB SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS
 PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *YB*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 20 JULI 2023
 Penulis



TRIANA DEA RIZKI
 NIM. 2019210115

Mengetahui,
 Kepala UPT/Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRIANA DEA RIZKI
NIM : 2019B1C115
Tempat/Tgl Lahir : TALIWANG / 05 - AGUSTUS - 2000
Program Studi : ADM. BISNIS
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 959 202 223
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBIL KAS KELILING BANK NTB
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MATARAM)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 20 JULI 2023

Penulis



TRIANA DEA RIZKI
NIM. 2019B1C115

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S

Al-Baqarah, 2:286)

“Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian sukses stroiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang menepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya.”

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT telah memberikan rahmat, hidayat serta nikmat-Nya kepada penulis dan kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Mataram”.

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad yang telah menyampaikan risalah dan menyempurnakan ajaran syariat agama Islam. Semoga kita kelak termasuk bagian dari ummat Nabi Muhammad dan mendapat syafaat beliau di yaumul akhir.

Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1). Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas selesainya skripsi ini. Dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Abdul Wahab, M.A Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM. Selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Ibu Selva, S.E, M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu sabar memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Handoyo Wiarastomo, MM. Selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu sabar memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kedua orang tua tercinta, bapak dan ibu yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya baik sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
7. Terima kasih kepada seluruh teman dan sahabat serta pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu, yang selalu mendukung mendo'akan serta membantu saya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan Penulis hanya dapat berdoa semoga kebaikan yang telah diberikan akan dibalas Allah SWT dengan yang lebih baik. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Jazakallah Khairon Katsiron.

Mataram, Maret 2023

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Mataram)

Triana Dea Rizki¹, Selva,² Handoyo Wirastomo³

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Mataram. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, objek dalam penelitian ini yaitu Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah dan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah angket dan kuesioner. Teknik analisis data yaitu uji validitas, uji realibilitas, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa universitas muhammadiyah mataram dengan jumlah sampel yaitu 50 responden.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah dengan menggunakan program SPSS di peroleh hasil penelitian ini menunjukkan adanya (1) ada pengaruh secara parsial masing-masing variabel daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel keandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Universitas Muhammadiyah Mataram diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. (2) Adanya pengaruh secara simultan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata terhadap kepuasan nasabah pada Universitas Muhammadiyah Mataram dengan nilai F_{hitung} (15,181) lebih besar dari pada nilai F_{tabel} (2,43).

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Examining the Impact of Service Quality of Bank NTB Syariah's Mobile Cash Service on Student Satisfaction (Case Study at Muhammadiyah University of Mataram)

Triana Dea Rizki.¹ Selva.² Handoyo Wirastomo³

Abstract

This study aims to assess the impact of the quality of mobile cash car services provided by Bank NTB Syariah on student satisfaction at Muhammadiyah University of Mataram. The research adopts a quantitative approach, with the objects of investigation being the Mobile Cash Cars of Bank NTB Syariah and the students of Muhammadiyah University of Mataram. The data utilized in this study is of a quantitative nature. The data collection methods involve the use of questionnaires. The analysis techniques encompass validity testing, reliability testing, multiple linear regression, and the coefficient of determination test (R). The study's target population consists of students at Muhammadiyah University of Mataram, with a total sample size of 50 respondents. The findings of this study indicate that the analysis of the impact of the quality of mobile cash car services provided by Bank NTB Syariah on student satisfaction at Muhammadiyah University, utilizing the SPSS software, reveal the following: (1) there exists a significant partial effect of each variable, namely responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence, on customer satisfaction. However, the reliability variable does not have a significant impact on customer satisfaction at Muhammadiyah University of Mataram, as indicated by a t-value higher than the critical t-value, (2) There is a significant simultaneous influence of the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence on customer satisfaction at Muhammadiyah University of Mataram, demonstrated by an f-value (15.181) surpassing the critical f-value (2.43).

Keywords: Analysis, Service Quality and Student Satisfaction

**MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM**

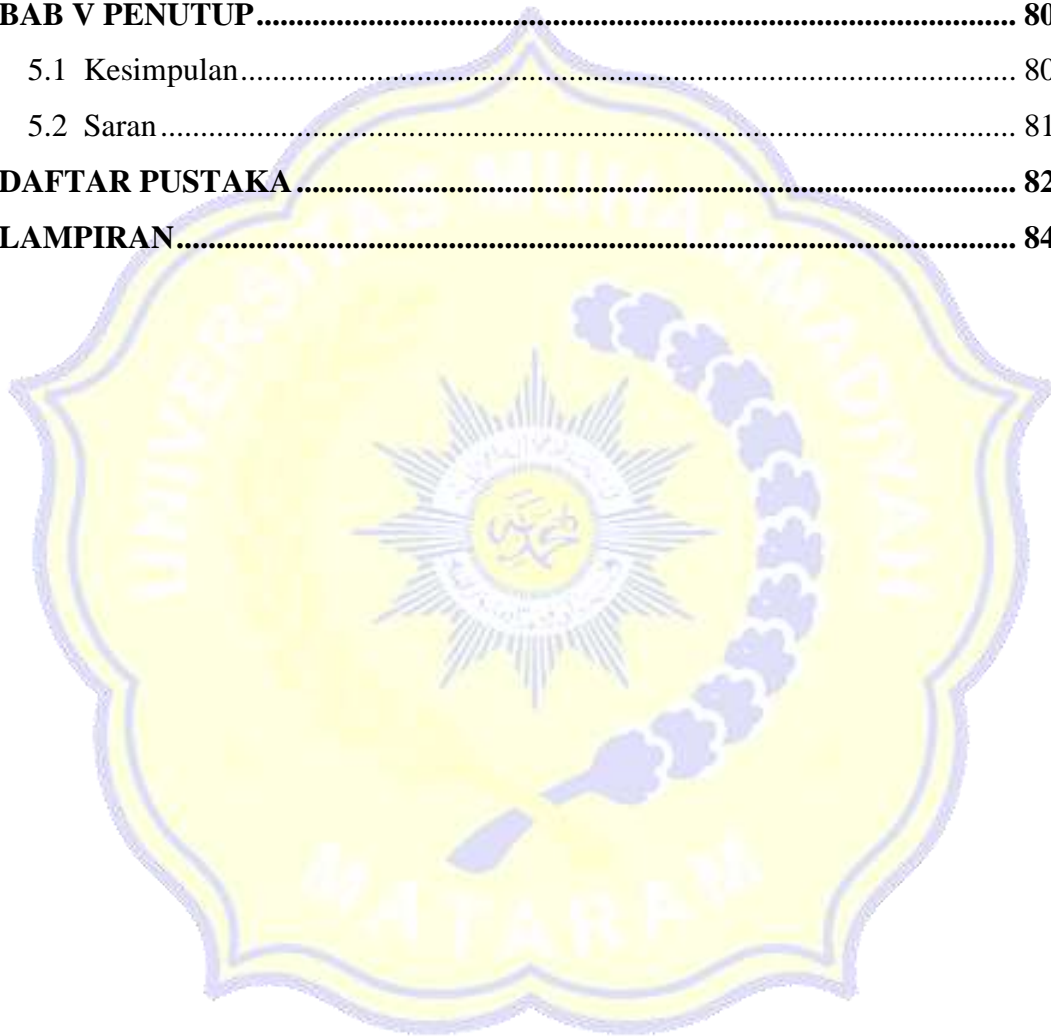


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI	iii
SURAT PERNYTAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYTAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2.1 Bank.....	10
2.2.1.1 Pengertian Bank	10
2.2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank	12
2.2.1.3 Jenis - Jenis Bank	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.2 Standar Pelayanan	20
2.2.2.3 Pelayanan Prima	22

2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3 Kepuasan Nasabah.....	26
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan	26
2.2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data	32
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Instrument Penelitian.....	36
3.7 Teknik Analisa Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil Bank NTB Syariah	44
4.2 Visi – Misi Bank NTB Syariah	50
4.2.1 Visi.....	50
4.2.2 Misi.....	50
4.2.3 Produk-produk dan Layanan Bank NTB Syariah.....	51
4.3 Gambaran Umum Responden.....	56
4.3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Fakultas.....	58
4.3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.4 Distribusi Jawaban Responden.....	60
4.4.1 Variabel Independen.....	60
4.4.2 Variabel Dependent	68
4.5 Analisis Data	69
4.5.1 Uji Validitas.....	69
4.5.2 Uji Reabilitas	71
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.7 Uji Hipotesis.....	74

4.7.1 Uji parsial (Uji t).....	74
4.7.2 Uji Simultan (Uji f).....	75
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R).....	77
4.9 Pembahasan	78
4.9.1 Hasil uji parsial (uji t).....	78
4.9.2 Hasil uji simultan (uji f)	79
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84

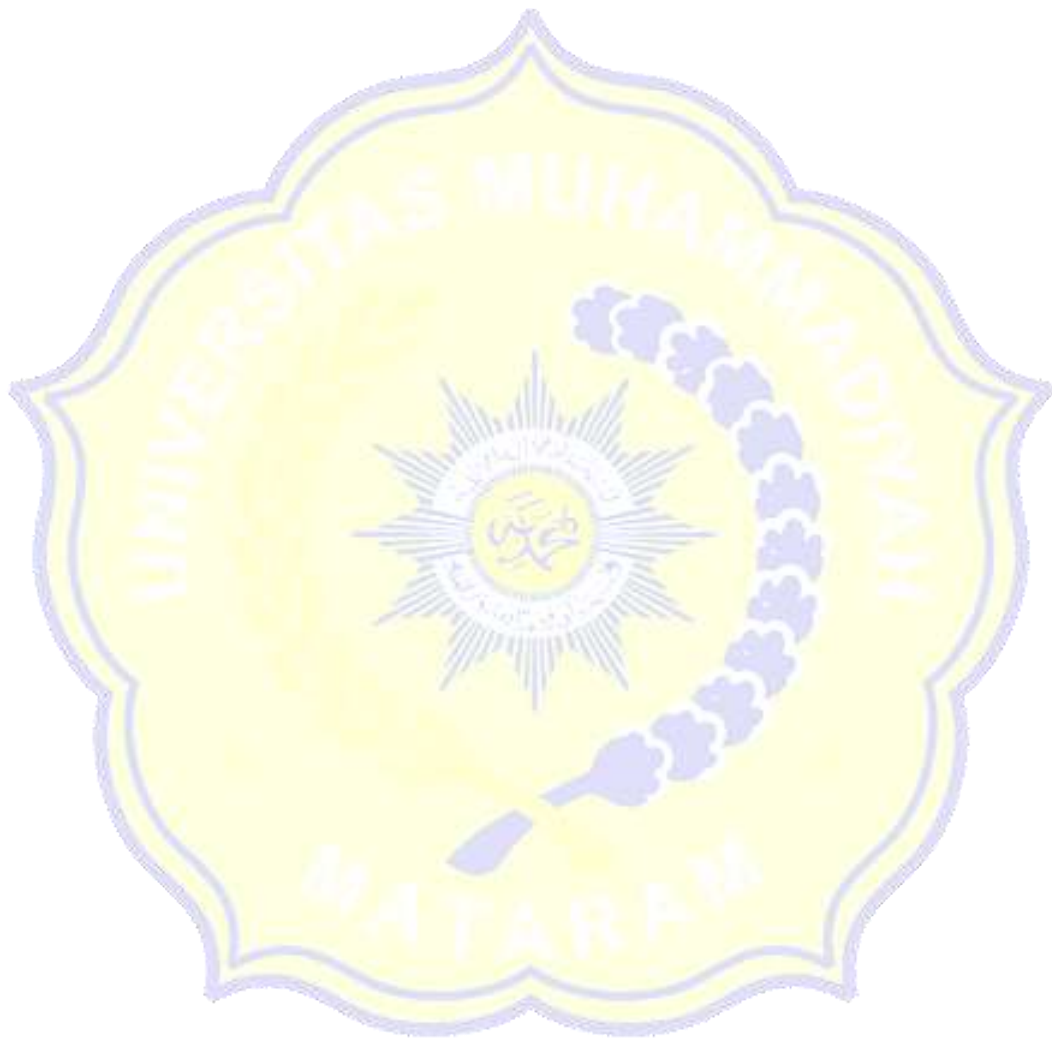


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Jumlah Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram	34
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	37
Tabel 4.1 Periode kepemimpinan di Bank NTB Syariah	49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Fakultas	58
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Atas Kehandalan (X1)	60
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Atas Data Tanggapan (X2)	62
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Atas Jaminan (X3)	63
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Atas Empati (X4)	65
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Atas Bukti Fisik (X5)	67
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Atas Kepuasan Nasabah (Y)	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T)	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (R)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir29



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya kepuasan nasabah dalam konteks persaingan yang semakin ketat adalah hal yang krusial bagi penyedia jasa. Nasabah yang puas merupakan aset berharga bagi perusahaan karena mereka cenderung loyal, merekomendasikan kepada orang lain, dan berpotensi meningkatkan pendapatan jangka panjang, nasabah akan menjadi puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuatu yang bersifat emosional bagi nasabah. Kenyamanan adalah salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung puas dan nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa tersebut. (Nur Rianto Al Arif, 2012:194)

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai jasa keuangan lainnya (Kasmir, 2008: 2). Bank Syariah merupakan badan usaha di bidang muamalah yang mengoperasikan sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam perkembangannya, Bank Syariah telah mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan peningkatan kesadaran dan permintaan masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Untuk menghadapi pertumbuhan ini,

Bank Syariah perlu meningkatkan sumber daya yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perasaan subjektif seseorang yang muncul berdasarkan perbandingan antara kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapan atau ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Jika kinerja aktual sesuai atau melebihi harapan, nasabah cenderung merasa puas. Namun, jika kinerja aktual tidak memenuhi harapan, nasabah mungkin merasa tidak puas atau kecewa. Mamang dan Sopiah (2013:180)

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan nasabah. Beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah antara lain:

a. Reliability (Kendala)

Adalah layanan yang diberikan dengan tepat waktu dan dilakukan sesuai dengan cara yang sudah ditentukan tanpa melakukan kesalahan.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Adalah respon atau kesigapan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.

c. Emphaty (Empati)

Yaitu sikap yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan serta membantu ketika nasabah memiliki kesulitan serta

nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan komunikasi dengan perusahaan.

d. Assurance (Jaminan)

Yaitu jaminan yang diberikan kepada nasabah untuk memberikan rasa aman dan menghilangkan rasa ragu dari masalah atau resiko yang akan dialami dikemudian hari.

e. Tangibels (Produk-produk fisik)

Yaitu fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dalam mendukung layanan jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat diutamakan. Hal ini karena jasa secara langsung melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan, sehingga pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan menjadi sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka. Bank syariah harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi dalam seluruh lini jasanya dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Hal itu juga yang selalu ditingkatkan pada Bank NTB Syariah sebagai bank daerah di Nusa Tenggara Barat.

Melalui kualitas pelayanan terciptalah kepuasan pelanggan, dimana Bank NTB Syariah sangat menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dari sejak awal berdiri. Bank NTB Syariah didirikan dengan tujuan untuk menjadi bank NTB Syariah yang amanah, memberikan semangat lebih bagi Bank NTB Syariah untuk dapat terus menyediakan layanan

perbankan syariah untuk membantu nasabah dalam bertransaksi serta meningkatkan perekonomian daerah di Nusa Tenggara Barat. Bank NTB Syariah memberikan pelayanan berupa mobil kas keliling di Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan adanya kehadiran mobil kas keliling guna dapat membantu untuk melayani mahasiswa melakukan pembayaran uang pendaftaran maupun semester bagi mahasiswa yang lama.

Mobil kas keliling adalah fasilitas layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan. Mobil kas keliling adalah unit mobil yang dilengkapi dengan perangkat dan layanan perbankan yang dapat mengunjungi lokasi-lokasi tertentu, seperti perkampungan, pasar, universitas atau daerah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang bank. Dengan hadirnya Mobil Kas Keliling yang dimiliki Bank NTB Syariah yang ditujukan untuk membantu serta memberi kemudahan dan kepuasan kepada mahasiswa dalam melakukan. Meskipun mobil kas keliling dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal), namun keberadaannya tidak selalu ada di kampus karena beberapa kendala operasional seperti kendala ajringan dan jam operasional yang tidak pasti. Mobil kas keliling juga tidak begitu lama menetap di kampus sehingga mahasiswa lebih memilih untuk melakukan pembayaran uang kuliah langsung di pelayanannya. Oleh karena itu fasilitas mobil kas keliling Bank NTB Syariah seharusnya menambah jam operasional dikarenakan sebagian mahasiswa lebih banyak jam kuliah siang.

Peningkatan pelayanan oleh Bank NTB Syariah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal karna hanya dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Fasilitas mobil kas keliling yang diberikan oleh Bank NTB Syariah ini merupakan layanan yang sudah disiapkan oleh bank untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan transaksi sehingga Mahasiswa yang menggunakan mobil kas keliling dapat mengantisipasi terjadinya lonjakan antrian mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang pendaftaran ataupun semester.

Upaya Peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank NTB Syariah, termasuk layanan mobil kas keliling, merupakan upaya yang baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, kepuasan terhadap layanan tersebut akan bervariasi antara individu, termasuk mahasiswa yang bertransaksi menggunakan mobil kas keliling selaku nasabah bila dilihat dari kualitas pelayanan yaitu (Reliability/Kendala), (Responsiveness/Daya Tanggap), (Emphaty/Empati), (Assurance/Jaminan), (Tangibels/Produk-produk fisik) Mobil kas keliling Bank NTB Syariah perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna memenuhi tugas akhir memperoleh Gelar Sarjana, dalam penelitian ini penulis akan melakukan meneliti pada kampus Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas

Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Mataram”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Maka permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari (Reliability/Kendala), (Responsiveness/Daya Tanggap), (Emphaty/Empati) (Assurance/Jaminan), (Tangibels/Produk-produk fisik) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari (Reliability/Kendala), (Responsiveness/Daya Tanggap), (Emphaty/Empati) (Assurance/Jaminan), (Tangibels/Produk-produk fisik) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kualitas pelayanan yang terdiri dari (Reliability/Kendala), (Responsiveness/Daya Tanggap), (Emphaty/Empati), (Assurance/Jaminan), (Tangibels/Produk-produk fisik) terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas pelayanan yang terdiri dari (Reliability/Kendala), (Responsiveness/Daya Tanggap),

(Empathy/Empati), (Assurance/Jaminan), (Tangibles/Produk-produk fisik) terhadap kepuasan mahasiswa.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Secara teoritis dapat memberikan informasi penting bagi peneliti berikutnya khususnya tentang Analisis Pengaruh Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa, serta dapat memperbaiki penelitian terdahulu.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat serta memperkaya ragam penelitian dan mampu menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi mahasiswa, sehingga dapat membandingkan teori-teori dengan kenyataan di lapangan khususnya tentang Analisis Pengaruh Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah.
- 3) Dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan informasi kepada pemerintah dan pihak berkepentingan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan bidang ekonomi, khususnya mengenai Analisis Pengaruh Mobil Kas Keliling Bank NTB

Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Adapun manfaat praktis yang dapat diambil dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Untuk Peneliti

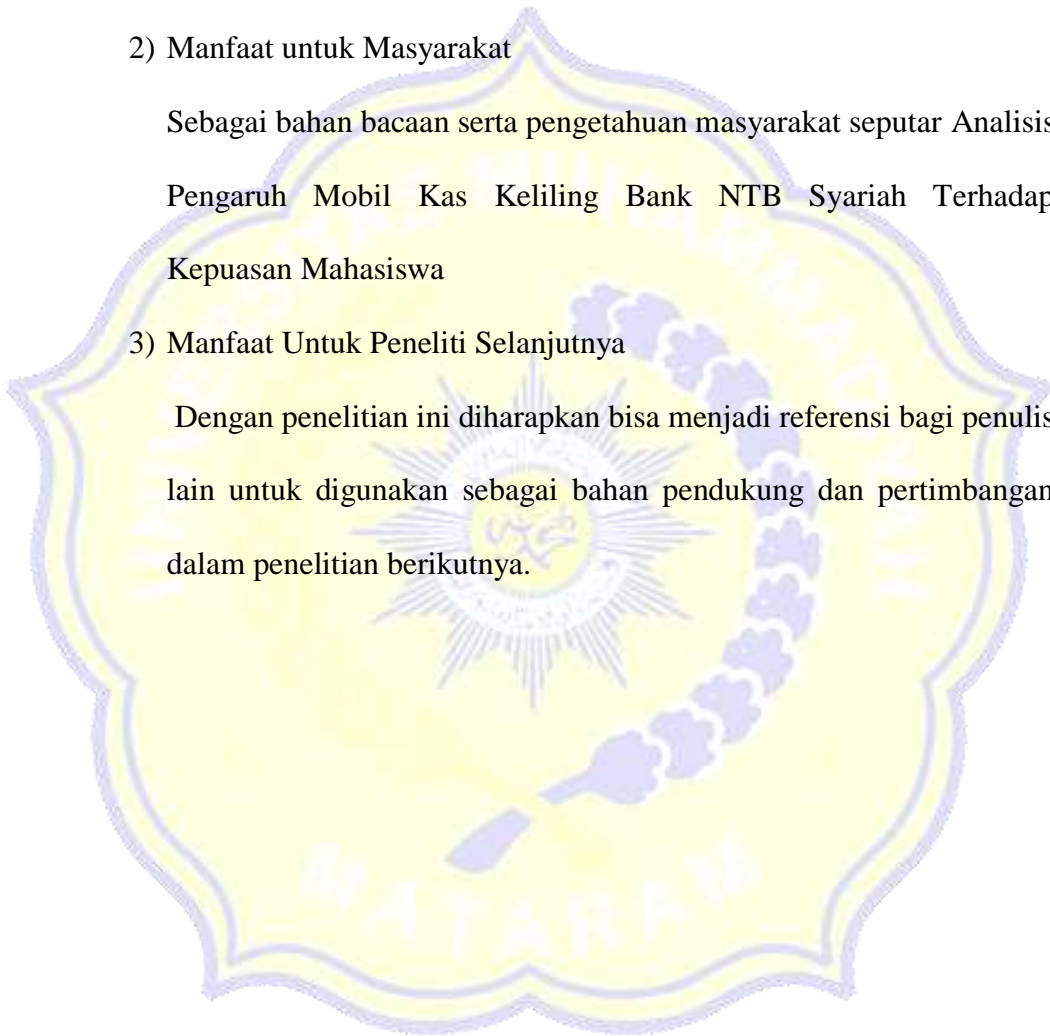
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram,

2) Manfaat untuk Masyarakat

Sebagai bahan bacaan serta pengetahuan masyarakat seputar Analisis Pengaruh Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa

3) Manfaat Untuk Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penulis lain untuk digunakan sebagai bahan pendukung dan pertimbangan dalam penelitian berikutnya.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Teknik Analisa Data
1	Fitri Madona (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang	Pada penelitian terdahulu tidak ada variable lokasi dan fasilitas, sedangkan pada penelitian ini membahas pelayanan, dan fasilitas dari mobil kas keliling Bank NTB Syariah.	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif
2	Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendry S. Loindong (Jurnal EMBA Vol.8 No.3. Tahun 2020)	Pengaruh Service Performance, Kepercayaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo	Pada penelitian terdahulu peneliti menggunakan metode jenis penelitian kuantitatif , sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif
3	Mustaqin (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya	Penelitian terdahulu hanya membahas satu variable, sedangkan pada penelitian ini membahas lima variabel	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Kualitatif

2.2.1 Bank

2.2.1.1 Pengertian Bank

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan usahanya. Perbankan Indonesia menjalankan fungsinya dengan landasan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini tercermin dalam prinsip-prinsip yang diadopsi oleh perbankan Indonesia, termasuk perbankan syariah, yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi dan keadilan dalam sistem keuangan. Fungsi utama dari perbankan Indonesia adalah sebagai wadah untuk melakukan penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasilnya, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Perbankan memiliki kedudukan yang strategis dalam sistem keuangan dan perekonomian suatu negara. Hal tersebut membuat perbankan menjadi sangat penting dan harus sehat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata bank berasal dari bahasa Italia banca berarti tempat penukaran uang (wikipedia 2014 : 13 Desember 2014). Pengertian bank sendiri adalah sebuah lembaga intermediasi yang berperan sebagai penghubung antara pihak yang memiliki dana berlebih (penabung) dengan pihak yang membutuhkan dana (peminjam). Bank mengambil dana dari para penabung dan kemudian mengolahnya untuk memberikan pembiayaan

kepada peminjam. Tujuan utama dari kegiatan bank adalah untuk menciptakan kesejahteraan bersama dengan cara menyediakan akses ke dana yang dibutuhkan oleh berbagai sektor ekonomi.

Bank merupakan suatu perusahaan atau lembaga yang bergerak di bidang keuangan. Bank memiliki kegiatan utama yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat atau perusahaan yang membutuhkan dana. Kasmir (2012 : 23).

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari beberapa pengertian yang sudah penulis paparkan diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwa Bank merupakan badan usaha yang bergerak di bidang keuangan dan memiliki kegiatan utama dalam menghimpun dana masyarakat (Runding), kemudian dana yang sudah terhimpun tersebut disalurkan kembali dalam bentuk kredit (lending), bank juga memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti konsultasi keuangan.

2.2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank

a. Fungsi Bank

Fungsi utama bank bukan hanya sebagai penghimpun dana dalam bentuk pinjaman, tetapi juga mencakup aktivitas lainnya. Fungsi bank sudah dijelaskan secara spesifik oleh Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok dalam bukunya yang berjudul “Bank dan Lembaga Keuangan Lain” (2006 : 9), Adapun fungsi bank secara spesifik dalam buku tersebut adalah sebagai berikut :

1) Agent of Trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust) antara bank, nasabah, dan debitur. Kepercayaan ini merupakan aspek yang sangat penting dalam menjalankan operasi perbankan.

2) Agent of Development

Kegiatan perekonomian di sektor moneter dan sektor riil saling terkait dan saling mempengaruhi. Kedua sektor tersebut memiliki peran yang penting dalam kelancaran kegiatan perekonomian.

3) Agent of Service

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga menyediakan berbagai jenis jasa perbankan kepada masyarakat. Jasa-jasa ini mendukung kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa tersebut antara lain jasa penyelesaian tagihan, jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga dan jasa pemberian jaminan bank.

Di dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dijelaskan bahwa bank memiliki dua fungsi utama yaitu:

1) Penghimpun Dana Masyarakat

Penghimpun dana masyarakat oleh bank dapat berbentuk berbagai jenis simpanan, termasuk deposito berjangka, giro, tabungan, dan lain-lain yang memiliki karakteristik serupa.

2) Menyalurkan Dana Masyarakat

Salah satu kegiatan utama bank adalah menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya.

Menurut Kasmir (2012:156) Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peran yang penting sebagai penunjang perekonomian suatu negara.

b. Tujuan Bank

Tujuan utama bank adalah mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

2.2.1.3 Jenis - Jenis Bank

Dalam praktiknya di perbankan Indonesia saat ini, terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam undang-undang perbankan, seperti bank umum, bank syariah, bank pembangunan daerah, bank persepsi, dan bank perkreditan rakyat. Meskipun ada perbedaan dalam model bisnis dan prinsip operasional, kegiatan utama atau pokok dari semua jenis bank tersebut tetap sama, yaitu menghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat. Adapun jenis perbankan dapat ditinjau dari beberapa segi, yaitu:

a. Dilihat dari Segi Fungsi

Berdasarkan undang-undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, menjelaskan bahwa bank memiliki jenis menurut fungsinya yang dijelaskan berikut ini:

- 1) Bank Umum, adalah salah satu jenis bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah. Fokus utama bank umum adalah memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR), merupakan salah satu jenis bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Perbedaan utama antara BPR dengan bank umum terletak pada ruang lingkup kegiatan dan fokus layanan yang diberikan.

b. Dilihat dari Segi Kepemilikan

Jenis bank berdasarkan kepemilikannya dapat dibedakan sebagai berikut:

1) Bank milik pemerintah

Pemerintah adalah bank yang akte pendiriannya maupun modalnya sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah. Bank semacam ini dikenal sebagai bank pemerintah atau bank negara. Keuntungan yang diperoleh oleh bank milik pemerintah umumnya dimiliki oleh

pemerintah dan dapat digunakan untuk berbagai tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur, program sosial, atau peningkatan kesejahteraan masyarakat. Contoh bank milik pemerintah adalah:

- a) Bank Negara Indonesia (BNI)
- b) Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Contoh bank milik pemerintah daerah antara lain:

- a) Bank DKI
- b) Bank Jawa Barat
- c) Bank Nusa Tenggara Barat

2) Bank milik swasta nasional

Bank milik swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Dalam bank semacam ini, keuntungan yang diperoleh oleh bank tersebut umumnya menjadi milik pemegang saham swasta nasional. Pemegang saham swasta nasional dapat berupa individu, perusahaan swasta, atau entitas bisnis lainnya yang merupakan warga negara Indonesia. Contoh bank milik swasta nasional antara lain:

- a) Bank Central Asia (BCA)
- b) Bank Danamon

3) Bank milik koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Dalam

konteks ini, bank tersebut didirikan dan dimiliki oleh koperasi atau serikat koperasi sebagai pemilik saham utama. Bank tersebut beroperasi dengan tujuan untuk melayani anggota koperasi dan komunitas koperasi secara umum. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

4) Bank milik asing

Bank milik asing adalah bank yang merupakan cabang dari bank yang berpusat di luar negeri atau bank yang seluruh sahamnya dimiliki oleh pihak asing (luar negeri). Dalam kasus cabang bank asing, bank tersebut adalah entitas yang terafiliasi dengan bank asing dan beroperasi di dalam suatu negara dengan izin dan regulasi yang berlaku. Contoh bank milik asing antara lain:

- a) American Express Bank
- b) Bank of America
- c) Hongkong Bank

5) Bank milik campuran

Bank milik campuran adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional, di mana mayoritas sahamnya dipegang oleh warga negara Indonesia. Dalam bank semacam ini, kepemilikan saham terdiri dari kombinasi antara investor asing dan investor swasta nasional. Pada umumnya, warga negara Indonesia harus menjadi pemegang mayoritas saham dalam bank milik campuran sesuai dengan regulasi dan persyaratan yang berlaku di negara

tersebut. Contoh bank campuran adalah

- a) Ing Bank
- b) Inter Pacifik Bank

c. Dilihat dari Segi Status

Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut:

1) Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang memiliki kewenangan dan kapabilitas untuk melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Bank devisa memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk dapat melakukan berbagai layanan terkait mata uang asing, seperti transfer ke luar negeri, travellers cheque, inkaso ke luar negeri, travellers cheque dan pembayaran L/C.

2) Bank non-devisa

Bank non-devisa adalah bank yang belum memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa. Bank non-devisa tidak memiliki kewenangan untuk melakukan transaksi yang secara langsung terkait dengan luar negeri atau mata uang asing.

d. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Berdasarkan cara menentukan harga, bank dapat dibedakan dalam dua jenis yaitu:

- 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat). Sebagian besar bank yang ada di Indonesia berdasarkan pada prinsip kerja konvensional atau yang umum dikenal sebagai bank berbasis konvensional Barat. Bank konvensional ini mengoperasikan bisnis mereka berdasarkan prinsip-prinsip konvensional dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Dalam bank konvensional, salah satu cara bank mendapatkan keuntungan adalah dengan menetapkan bunga sebagai harga dari produk dan layanan mereka. Bunga diterapkan dalam berbagai jenis rekening bank seperti giro, tabungan, deposito, maupun pembiayaan kredit. Bunga dihitung berdasarkan suku bunga yang ditetapkan oleh bank dan besaran dana yang disimpan atau dipinjamkan.
- 2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah (Islam). Bank yang berdasarkan prinsip syariah atau Islam adalah bank syariah. Perbedaan pokok antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianut dan prinsip operasional yang digunakan. Bank syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada ajaran agama Islam. Prinsip utama dalam bank syariah adalah penghindaran dari sistem bunga (riba) yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Sebagai gantinya, bank syariah menggunakan mekanisme bagi hasil (profit-sharing) dalam transaksi keuangan. Bank Syariah menentukan harga atau pencarian keuntungan yang didasarkan pada:

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah)
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah)
- c) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah)
- d) Atau dengan adanya pilihan pemindahan adanya kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah waiqtina)
- e) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah)

2.2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, termasuk dalam persaingan pasar dan memuaskan kebutuhan konsumen. Konsumen menginginkan produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan nilai yang mereka bayar, dan pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan dengan tepat waktu. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang

disediakan oleh perusahaan ketika pelanggan berada di perusahaan.
Arianto (2018:83)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merujuk pada segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik biasanya diselenggarakan oleh lembaga pemerintah atau badan usaha yang ditunjuk untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Ratminto dan Atik Septi (2005:18)

2.2.2.2 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan dan dipublikasikan untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran atau parameter yang dibakukan dan harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Tujuan dari standar pelayanan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kejelasan dan kepastian bagi semua pihak terkait, serta menjaga keadilan dan kesetaraan dalam pemberian pelayanan publik.

Standar pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti waktu penyelesaian, kualitas pelayanan, prosedur yang harus diikuti, dokumentasi yang diperlukan, dan hak serta kewajiban pihak-pihak yang

terlibat dalam pelayanan publik. Standar pelayanan ini diharapkan dapat memberikan acuan dan panduan bagi penyelenggara pelayanan dan juga memberikan perlindungan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, penerima pelayanan dapat mengetahui apa yang diharapkan dan memperoleh layanan yang berkualitas dan sesuai dengan hak-haknya.

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pengertian Standar pelayanan adalah tolok ukur atau pedoman yang digunakan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Standar pelayanan menjadi kewajiban dan janji yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, terukur, cepat, mudah dan terjangkau.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 4) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:18)

2.2.2.3 Pelayanan Prima

Service of excellent atau pelayanan yang sangat baik merujuk pada jasa pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan membangun kepercayaan dari pelanggan tersebut. Pelayanan yang berkualitas tersebut membuat pelanggan merasa bahwa mereka diperhatikan dengan baik dan dianggap penting oleh perusahaan.

Pelayanan yang sangat baik mencakup berbagai aspek, seperti responsif terhadap kebutuhan pelanggan, komunikasi yang jelas dan efektif, pemberian solusi yang tepat waktu, dan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi individual pelanggan. Pelayanan yang sangat baik juga melibatkan sikap ramah, sopan, dan profesional dari staf perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan, penting untuk tidak hanya fokus pada proses administrasi yang cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan dengan baik.

Cara kita melayani pelanggan dan menciptakan kesan atau persepsi positif dari mereka merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang baik dan memenangkan persaingan di pasar. Rosady Ruslan (2007:279).

Pelayanan prima atau *service excellent* merujuk pada pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan tersebut memberikan kejutan positif kepada pelanggan dengan memberikan lebih dari yang diharapkan atau yang biasanya diberikan oleh perusahaan lain. Dalam pelayanan prima, pelanggan awalnya memiliki harapan yang sederhana dan sejalan dengan standar yang umum. Namun, perusahaan memberikan pelayanan yang ekstra dan tak terduga, yang merupakan sebuah kejutan atau *surprise* bagi pelanggan. Pelayanan tersebut dapat berupa kelebihan-kelebihan dalam kualitas, kecepatan, responsifitas, personalisasi, atau fitur-fitur tambahan yang membuat pengalaman pelanggan menjadi lebih istimewa. Nina Rahmayanty (2010:17)

Menurut Barata pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok yaitu:

- a) Kemampuan (*ability*), merupakan faktor penting dalam mendukung program pelayanan prima. Kemampuan ini mencakup keterampilan dan kompetensi yang diperlukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
- b) Sikap (*attitude*), merupakan faktor penting dalam pelayanan kepada pelanggan. Sikap mencakup perilaku dan pola pikir yang ditunjukkan oleh karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan. Sikap yang baik

dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dan memberikan dampak positif pada kepuasan mereka.

- c) Penampilan (appearance), penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.
- d) Perhatian (attention), adalah sikap yang mencerminkan kepedulian penuh terhadap pelanggan. Perhatian ini meliputi perhatian terhadap kebutuhan, keinginan, dan masukan pelanggan.
- e) Tindakan (action), merupakan langkah-langkah konkret yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan ini mencakup berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- f) Tanggung jawab (accountability), merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan dengan bertanggung jawab terhadap tindakan dan keputusan yang diambil. Tanggung jawab ini melibatkan upaya untuk mencegah atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip dari Fandy Tjiptono (2008:58). Menyatakan bahwa pelayanan prima (service excellent) terdiri dari empat unsur pokok, keempat unsur pokok tersebut adalah:

- a) Kecepatan
- b) Ketepatan
- c) Keramahan

d) Kenyamanan

Tujuan dari pelayanan prima yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada nasabah atau pelanggannya adalah sebagai berikut:

- a) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- b) Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c) Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut. Rosady Ruslan (2014:288)

2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau instansi kepada nasabah atau pelanggannya dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

Parasuraman et al. (1988)

- a. Reliability (keandalan), adalah aspek penting dalam pelayanan yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan janji atau komitmen yang telah dibuat kepada pelanggan.
- b. Responsiveness (Daya Tanggap), adalah kemampuan dan kesigapan dalam merespons kebutuhan dan permintaan nasabah dengan cepat dan efektif.
- c. Emphaty (Empati), adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan kesulitan nasabah atau pelanggan.

- d. Assurance (Jaminan), adalah aspek penting dalam pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kepercayaan yang memberikan keyakinan kepada nasabah atau pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan aman.
- e. Tangibles (Produk-produk fisik), dalam konteks pelayanan adalah komponen fisik atau materi yang dapat dilihat, diraba, atau dirasakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan perusahaan atau ketika menggunakan layanan. Tangibles merupakan bagian dari pengalaman pelanggan dalam pelayanan dan mencakup berbagai hal, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi yang digunakan oleh perusahaan dalam menyediakan layanan.

2.2.3 Kepuasan Nasabah

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan

Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan, terutama dalam perusahaan jasa seperti bank. Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap sejauh mana harapan mereka terpenuhi ketika membeli dan menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara persepsi atau kesan pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang sebenarnya (riil atau aktual) dengan kinerja yang diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan. Mamang dan Sopiah (2013:180)

Kepuasan konsumen atau nasabah terjadi ketika harapan mereka terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka alami. Jika produk atau jasa yang diterima melebihi atau sejalan dengan harapan, maka konsumen atau nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diterima jauh di bawah harapan, konsumen atau nasabah akan merasa kecewa.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan (expectations) konsumen dan kinerja yang dirasakan (perceived performance) dari produk atau jasa yang diterima. Jika perceived performance melebihi harapan (expectations), konsumen akan merasa puas. Namun, jika perceived performance jauh di bawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Dalam konteks kepuasan konsumen, harapan (expectations) dapat berkaitan dengan ekspektasi konsumen terhadap kualitas, fitur, harga, pelayanan, atau faktor lain yang dianggap penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Perceived performance adalah persepsi konsumen tentang kualitas, nilai, dan kepuasan yang mereka rasakan dari produk atau jasa yang diterima.

2.2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan usulan, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan dan analisis konsumen yang pergi.

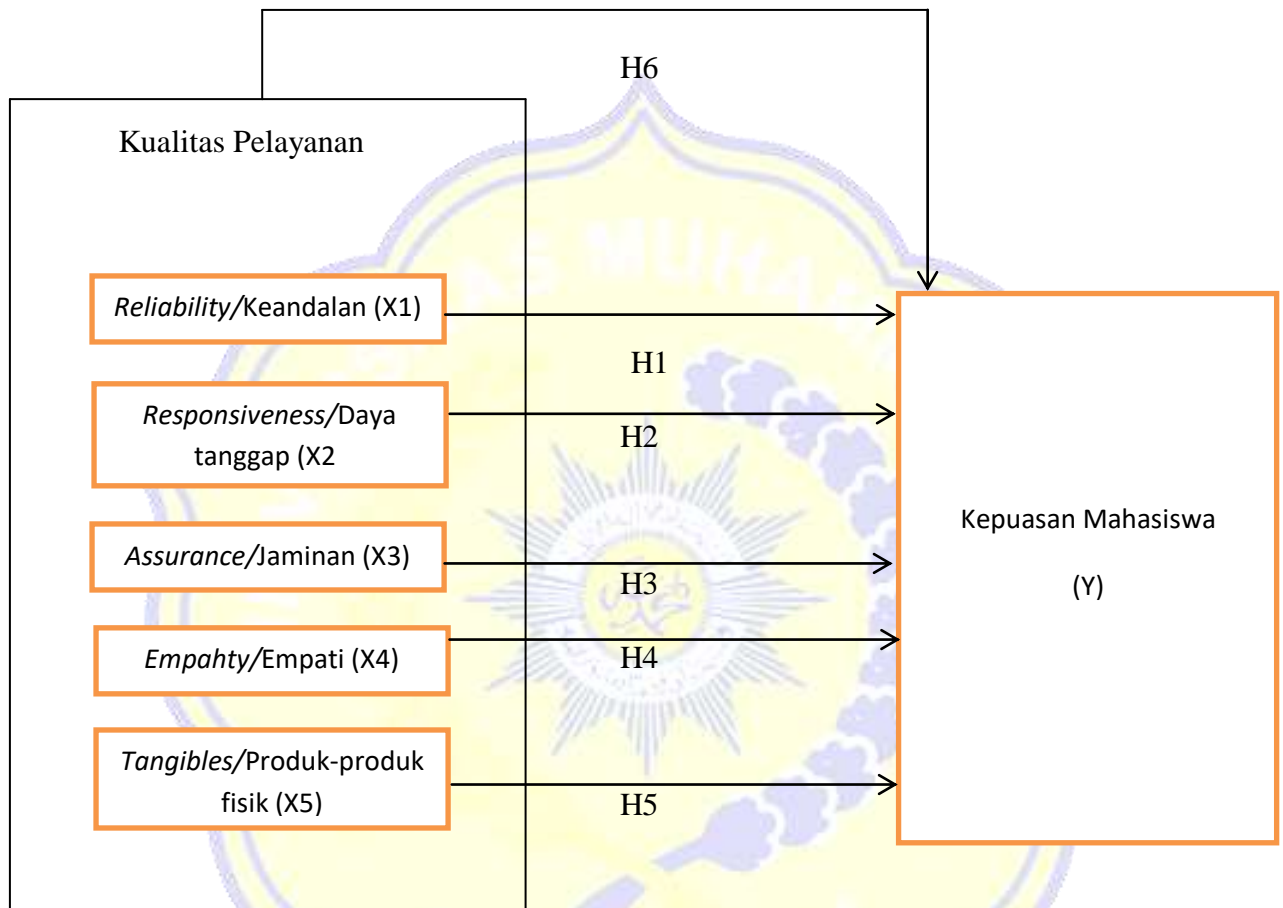
- a) Sistem keluhan dan usulan, merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara

mengumpulkan dan menganalisis jumlah dan jenis keluhan atau komplain yang dilakukan oleh nasabah atau pelanggan dalam suatu periode waktu tertentu. Jika jumlah keluhan meningkat, itu bisa menjadi indikasi bahwa ada masalah atau ketidakpuasan yang perlu ditangani.

- b) Survei kepuasan konsumen, adalah salah satu metode penting untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei ini dilakukan secara berkala dan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti wawancara, kuisioner, atau menelepon sekelompok sampel acak dari pembeli terbaru. Survei tersebut bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atau feedback dari konsumen mengenai berbagai aspek kinerja perusahaan.
- c) Konsumen samara, adalah salah satu metode yang digunakan oleh bank atau perusahaan lainnya untuk mengamati pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan secara langsung, tanpa diketahui bahwa mereka sedang diamati. Dalam konsumen samaran, seorang karyawan bank atau orang lain yang ditugaskan oleh bank akan berpura-pura menjadi nasabah biasa untuk mengalami proses pelayanan yang sebenarnya.
- d) Analisis mantan pelanggan, adalah metode yang digunakan oleh bank atau perusahaan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sebab-sebab pelanggan menjadi mantan pelanggan atau berhenti menggunakan layanan perusahaan. Dalam hal ini, bank melihat catatan dan data

mengenai pelanggan yang sebelumnya adalah nasabah, namun kemudian berhenti menjadi nasabah.

2.2 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

1. H₀ : Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel Reliability/Keandalan (X1) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
Ha₁ : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Reliability/Keandalan (X1) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

2. H02 : Tidak terdapat pengaruh variabel secara parsial Responsiveness/Daya tanggap (X2) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ha2 : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Responsiveness/Daya tanggap (X2) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

3. H03 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel Emphaty/Empati (X3) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ha3 : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Emphaty/Empati (X3) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

4. H04 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel Assurance/Jaminan (X4) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ha4 : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Assurance/Jaminan (X4) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

5. H05 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel Tangibles/Produk-produk fisik (X5) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ha5 : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Tngibles/Produk-produk fisik (X5) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

6. H01,2,3,4,5 : Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel Reliability/keandalan (X1), Responsiveness/Daya tanggap (X2), Emphaty/Empati (X3), Assurance/Jaminan (X4), Tangibles/Produk-produk fisik (X5) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ha1,2,3,4,5 : Terdapat pengaruh secara parsial variabel Reliability/keandalan (X1), Responsiveness/Daya tanggap (X2), Emphaty/Empati (X3), Assurance/Jaminan (X4), Tangibles/Produk-produk fisik (X5) Terhadap kepuasan mahasiswa (Y).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dapat diselesaikan dengan perhitungan statistik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan termasuk ke dalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan dua variabel atau lebih. Sugiyono (2014: 36)

Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka atau data numerik. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengukur dan menyajikan data dalam bentuk yang dapat diukur secara kuantitatif, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik dan membuat generalisasi. Fenti Hikmawati (2017:92)

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang berupa angka atau data numerik yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur variabel tertentu pada populasi atau sampel tertentu. Data ini diumpamakan sebagai data yang dapat dihitung dan diukur secara kuantitatif. Proses pengumpulan data kuantitatif melibatkan

penggunaan instrumen penelitian seperti kuesioner, survei, atau pengukuran langsung untuk mengumpulkan data dari responden. Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik dan metode kuantitatif untuk menguji hipotesis atau hubungan antar variabel yang telah ditetapkan dalam penelitian. Sugiyono (2016:8). Misalnya data yang diperoleh peneliti melalui jawaban kuesioner nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah diolah guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan mobil kas keliling Bank NTB Syariah.

3.2.2 Sumber Data

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli, seperti responden atau objek penelitian, tanpa melalui media perantara. Data primer dikumpulkan oleh peneliti secara langsung untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Ada dua metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu kuesioner dan wawancara. Data primer memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, dan memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Selain kuesioner dan wawancara, metode pengumpulan data primer lainnya bisa mencakup observasi langsung, eksperimen, atau teknik pengukuran langsung. Wiratna Sujarweni (2016:76)

3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kampus Muhammadiyah Mataram Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1, Pagesangan, Kecamatan Mataram, Kota

Mataram, Nusa Tenggara Barat, 83115. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret – April Tahun 2023. Memilih lokasi ini, didasarkan pada keterjangkauan Lokasi dilihat dari segi biaya, waktu, dan Tenaga yang dimiliki oleh peneliti.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam konteks penelitian adalah wilayah generalisasi yang mencakup semua subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan berjumlah tertentu. Populasi ini ditetapkan oleh peneliti sebagai target dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian, populasi ini menjadi fokus utama untuk mengumpulkan data, mengidentifikasi pola atau hubungan, dan mengambil kesimpulan atau generalisasi berdasarkan hasil analisis. Sugiyono (2018 : 130)

Tabel. 3.1 Jumlah Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram

FAKULTAS	JUMLAH MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK	2.300
FAKULTAS ILMU KESEHATAN	665
FAKULTAS HUKUM	2.029
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2.480
FAKULTAS TEKNIK	1.794
FAKULTAS TEKNIK PERTANIAN	385
FAKULTAS AGAMA ISLAM	828
JUMLAH	10.481

Sumber : PDDIKTI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah data mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram pada masing-masing fakultas pada tahun 2022.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau subset dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang menjadi objek penelitian. Ketika populasi sangat besar, sulit atau tidak mungkin bagi peneliti untuk mempelajari semua elemen dalam populasi tersebut karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu, peneliti menggunakan sampel sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Ibid, 81). Dalam penelitian mengingat identitas populasi berjumlah 10.481 maka prosedur pencarian responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, dimana sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan jumlah minimal 30 orang responden maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal Menurut (Singarimbun m dan Efendi S. 2011) .Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah melakukan transaksi di Mobil Kas Keliling Bank NTB Syariah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang efisien dan sering digunakan dalam penelitian. Dalam kuesioner, peneliti menyajikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dan responden diminta untuk mengisi atau menjawabnya sesuai dengan pandangan atau pengalaman mereka. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar

pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada para responden yakni nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram pada Bank Syariah Indonesia.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, gambar, laporan, atau keterangan lainnya yang dapat mendukung penelitian. Data dan informasi yang terdokumentasi ini dapat berasal dari berbagai sumber seperti publikasi ilmiah, catatan historis, arsip perusahaan atau organisasi, laporan pemerintah, dan sumber-sumber lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah metode yang berbentuk sekumpulan data verbal dalam bentuk tulisan. Dalam penulisan penelitian ini, peneliti mencatat data sejarah berdirinya Bank NTB Syariah dan visi misi Bank NTB Syariah.

3.6 Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau instrumen yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati dalam suatu penelitian. Instrument ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang variabel penelitian, yaitu karakteristik, sifat, atau ciri dari objek atau subjek yang diteliti. Variabel penelitian merupakan aspek atau faktor yang ingin dipahami atau diukur dalam penelitian. (Sugiyono 2014:102)

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator
Reliability (keandalan) (X1)	Kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang sedang dialami. (Menurut Parasuraman, 1988)	- Reliability (keandalan) 1. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer 2. Tepat dalam memberikan informasi 3. Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan 4. Pegawai adil dalam melayani nasabah
Responsiveness (daya tanggap) (X2)		- Responsiveness (daya tanggap) 5. Melayani nasabah dengan tepat waktu 6. Menangani keluhan nasabah dengan cepat dan akurat
Assurance (jaminan) (X3)		- Assurance (jaminan) 7. Pegawai memberikan informasi yang baik kepada nasabah 8. Sistem keamanan yang mendukung 9. Memberi jaminan terhadap nasabah 10. pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti
Empathy (empati) (X4)		- Empathy (empati) 11. Kemampuan pegawai beradaptasi dengan nasabah 12. Pegawai menawarkan apa yang saya butuhkan 13. Pegawai yang fleksibel (menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah) 14. Pegawai mengucapkan terima kasih dan salam diakhir layanan

Tangible (Faktor-faktor fisik) (X5)		- Tangible (Faktor-faktor fisik) 15. Mobil kas keliling bersih dan nyaman 16. Pegawai bank di mobil kas keliling berpenampilan bersih dan rapi mendukung 17. Fasilitas mobil kas keliling berupa adanya mesin ATM sangat membantu nasabah
Kepuasan (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anatar kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Menurut Kotler dan Keller, 2002)	- Kepuasan 18. Pegawai yang ada di mobil kas keliling sudah sangat baik 19. Pegawai mempermudah nasabah ketika hendak bertransaksi.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian melibatkan serangkaian kegiatan untuk mengkaji data yang telah dikumpulkan. Tujuan analisis data adalah untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel yang diteliti, menyusun tabulasi data untuk melihat pola dan hubungan antara variabel, menyajikan data dalam bentuk grafik, tabel, atau diagram, dan melakukan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian.

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan cara:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner,

dapat mengukur variabel yang ingin diukur dengan tepat dan akurat. Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah pertanyaan atau item pada kuesioner benar-benar dapat mengungkapkan konsep atau fenomena yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai Corrected item-Total Correlation atau output Cronbach alpha) dengan nilai r tabel. (Wiratna Sujarweni 2016:80)

Keterangan:

r hitung $>$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid

r hitung $<$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dan penting dalam penelitian untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan akurat suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau skala penilaian, dalam mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda atau dalam situasi yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

Reliabilitas diukur dengan menggunakan berbagai metode statistik, seperti alpha Cronbach, split-half, atau metode lainnya, untuk menghitung koefisien reliabilitas dari instrumen tersebut. Koefisien reliabilitas berada dalam rentang 0 hingga 1, dan semakin mendekati nilai 1 menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang lebih tinggi. Umumnya, nilai reliabilitas yang dianggap baik adalah sekitar 0,7 atau lebih tinggi. Jika

nilai reliabilitas lebih rendah dari 0,6, maka instrumen dianggap kurang baik dan dapat dipertimbangkan untuk direvisi atau tidak dianggap reliabel dalam mengukur variabel yang dituju. Nilai reliabilitas di atas 0,8 menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang sangat baik (Ibid: 64).

Kriteria dalam menentukan reliabilitas suatu kuisioner adalah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuisioner dinyatakan reliabel.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuisioner dinyatakan tidak reliabel.

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan ketika peneliti ingin memprediksi atau menggambarkan bagaimana variasi variabel dependen (kriteria) dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor yang dapat dimanipulasi. Dalam analisis regresi linier berganda, peneliti menggunakan model matematika untuk mempelajari hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Model ini mengasumsikan bahwa variabel dependen dapat dijelaskan secara linier oleh kombinasi linier dari variabel independen. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk menemukan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dan untuk memperoleh persamaan regresi yang dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diberikan Sugiyono (2017:275).

Persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien determinasi

X = Variabel independen

e = standar error

Uji t

Uji t adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dalam analisis regresi linier. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi dari masing-masing variabel independen dan menilai apakah variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5$) (Ghazali Imam, 2006:125).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel *Tangihabel*, *Realibility*,

Responsiveness, Assurance, Emphaty, secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Berdasarkan signifikan:

- a. Jika signifikan $<0,05$ maka H_1 diterima
- b. Jika signifikan $>0,05$ maka H_1 ditolak.

4. Uji f

Uji simultan F atau uji simultan digunakan untuk menguji pengaruh bersama-sama atau simultan dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi linier berganda. Uji simultan F dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari kombinasi variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis Varians (ANOVA) adalah bentuk pengujian hipotesis statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dari tiga atau lebih kelompok atau kategori berbeda. ANOVA memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang telah dianalisis. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

5. Uji Koefisien Determinasi (R)

Besarnya koefisien determinasi (R-squared) adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas atau variasi dari variabel dependen (variabel terikat) yang dapat dijelaskan atau diprediksi oleh variabel independen (variabel bebas) dalam model regresi linier. Cara menghitung koefisien determinasi adalah dengan mengkuadratkan hasil korelasi yang dikalikan 100%. (Rudi Aryanto 2015:41).

