

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Payment Point BSI Genggong Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pembayaran Biaya Pendidikan Mahasiswa FEBI UNZAH)

Rohmatul Hasanah¹ Abd Aziz Wahab² Ahdiyati Agus Susila³

Universitas Islam Zainul Hasan, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia^{1,2,3}

Email: rohmatulhasanah265@gmail.com¹ azizzulaiha76@gmail.com² ahdiyaty@gmail.com³

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Payment Point BSI Genggong terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, pengaruh lokasi Payment Point BSI Genggong terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, serta kualitas pelayanan dan lokasi apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan. Penelitian ini dilakukan kepada 87 Mahasiswa FEBI UNZAH dengan jumlah populasi sebanyak 663 Mahasiswa. Dalam penarikan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin* dengan *tolerance error* sebesar 10%. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan bantuan alat analisis berupa SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan dan lokasi pembayaran biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Biaya Pendidikan, Kepuasan Nasabah



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Secara umum pengertian bank ialah lembaga keuangan yang memiliki kegiatan menerima simpanan giro, tabungan, deposito serta menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat kemudian menyalurkannya (*financing*) kembali kepada masyarakat dan menyediakan produk maupun jasa lainnya. Sehingga dapat diartikan bahwa bank merupakan kegiatan yang memiliki usaha sebagai perantara bagi masyarakat ketika memiliki kelebihan modal dengan menghimpunnya di bank atau sebaliknya yakni membutuhkan dana sebagai pembiayaan mikro atau memberikan pinjaman modal untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Lembaga keuangan di Indonesia memiliki dua sistem operasional yang berbeda, kedua lembaga keuangan tersebut ialah perbankan konvensional dan perbankan Islam. Perbankan konvensional menjalankan operasionalnya sesuai dengan hukum nasional maupun internasional serta berlandaskan formil negara, berbeda dengan sistem perbankan syariah yang berlandaskan al-qur'an, hadist maupun fatwa ulama'. Adapun prinsip syariah yang diterapkan meliputi kemitraan (*ta'awun*), prinsip keadilan (saling ridho), prinsip kemanfaatan (*kemaslahatan*), prinsip keseimbangan (*tawazun*) dan prinsip keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*), dari prinsip tersebut dapat diketahui bahwa perbankan syariah memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk saling memberikan manfaat.

Terbentuknya sistem perbankan menjadi dua bagian yang berbeda, mengakibatkan persaingan antara lembaga keuangan konvensional dan perbankan syariah semakin ketat. Kedua sistem tersebut berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan karena berkaitan erat dengan tingkat kepuasan nasabah, juga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah kedepannya. Perlunya pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas bukan hanya untuk meningkatkan kepuasan nasabah saja, namun juga dikarenakan anjuran yang ditegaskan dalam al-Qur'an surah Al-imron (3): ayat 159 sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (٩٥١)

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu."

Perbankan syariah dianjurkan untuk bersikap baik dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip Islam yang diajarkan Rasulullah, baik dari segi al-Quran, hadist, ijma' maupun qoul ulama'. Bank syariah juga diharapkan mampu mengimplementasikan keadilan dan keseimbangan ('*adl wat tawazun*) dan kemaslahatan (*maslahah*). Keefektifan dan efisiennya prinsip perbankan syariah maka akan berdampak meningkatnya kualitas pelayanannya sehingga memberikan rasa puas terhadap nasabah, dimana hal ini juga menjadi tujuan dari bank syariah sendiri. Selain kualitas pelayanan yang diperhatikan, tentu juga harus disertai dengan adanya fasilitas yang mendukung, misalnya lokasi bank yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum.

Produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah juga tak kalah saing dengan bank konvensional, hal ini diharapkan perbankan syariah menjadi jembatan bagi masyarakat. Utamanya dapat bekerja sama dengan instansi maupun perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya, seperti jalinan kerja sama antara Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan Universitas Islam Zainul Hasan saat ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perbankan syariah yang baru beroperasi pada tanggal 01 Februari 2021. Merupakan hasil merger tiga bank BUMN yakni Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM).

Sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian khusus Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan nasabahnya. Utamanya untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) yang melakukan pembayaran biaya pendidikan, sehingga perlu dianalisis sejauh mana mahasiswa FEBI merasa puas dengan pelayanan yang diterima oleh Payment Point BSI Genggong. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis kepada staff mahasiswa FEBI UNZAH jumlah keseluruhan mahasiswa FEBI sebanyak 663 mahasiswa, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Data Mahasiswa FEBI 2018-2021

NO	PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA
1	Ekonomi Syariah	393
2	Perbankan Syariah	134
3	Manajemen Keuangan Syariah	136
	TOTAL	663

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa program studi dengan jumlah mahasiswa terbanyak ialah prodi ekonomi syariah yakni 66 mahasiswa, prodi perbankan syariah 33 mahasiswa dan manajemen keuangan syariah 20 mahasiswa. Kerja sama yang dilakukan oleh BSI dengan UNZAH ialah dikarenakan pihak BAK tidak lagi menerima pembayaran biaya pendidikan atau disebut dengan uang kuliah tunggal (UKT) secara manual, sehingga BSI memberikan layanan jasanya guna mempermudah layanan mahasiswa maupun perguruan tinggi dalam bertransaksi. Pada jalinan kerja sama hendaknya adanya saling menguntungkan, sebagai rasa peduli satu orang atau satu pihak yang terlibat dalam kerja sama tersebut. Adapun jalinan kerja sama memiliki prinsip saling percaya, menghargai dan adanya norma yang mengatur. Untuk mencapai jalinan kerja sama yang baik dianjurkan untuk memenuhi faktor-faktor kepuasan nasabah yang berkaitan dengan adanya peningkatan

kualitas sehingga nasabah merasa nyaman dan puas. Adapun untuk mengukur kepuasan nasabah diperlukan adanya lima indikator, diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa factor, yakni karena banyaknya mahasiswa yang membayar melalui manual (bank) menyebabkan beberapa permasalahan diantaranya, mahasiswa merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan mengingat banyaknya mahasiswa sehingga menumpuknya jumlah antrean yang membuat mahasiswa menunggu lama, ruang tamu yang sempit dan adanya pembatasan maksimal tamu yang masuk ruangan dikarenakan pandemi, lahan parkir yang sempit dan jumlah frontliner yang kurang. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Payment Point BSI Genggong ketika mahasiswa melakukan pembayaran biaya pendidikan terhadap kepuasan yang diterima oleh mahasiswa fakultas ekonomi bisnis islam (FEBI) Universitas Islam Zainul Hasan (UNZAH). Penelitian ini diukur dengan memperhatikan lima indikator yakni bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Payment Point BSI Genggong Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pembayaran Biaya Pendidikan Mahasiswa FEBI UNZAH)"

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah Penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan wawancara. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang lebih spesifik dibandingkan dengan teknik lainnya, yakni kuesioner dan wawancara. Peneliti mengumpulkan data sebagai peran yang terlibat dalam kegiatan yang diamati tersebut. Peneliti juga ikut serta berpartisipasi dalam kegiatan pembayaran tahapan pada mahasiswa FEBI di Payment Point BSI Genggong, sehingga nantinya peneliti mengetahui lebih lengkap mengenai keakuratan data yang diperoleh. Kemudian kuesioner atau angket, kuesioner atau angket adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data responden dengan cara menyebarkan seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien agar peneliti mengetahui variabel yang akan diukur untuk mengetahui harapan responden. Data yang diperoleh didapatkan melalui dari kuesioner yang disebarkan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UNZAH yang melakukan transaksi pembayaran tahapan di Bank Syariah Indonesia (BSI). Selanjutnya ialah wawancara, peneliti melakukan wawancara atau memberikan pertanyaan secara langsung untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dalam penelitian tersebut. Hal ini bertujuan untuk meneliti lebih lanjut dan mendalam dari jumlah responden sedikit atau banyak.

Objek penelitian ini berfokus pada Mahasiswa FEBI UNZAH yang melakukan transaksi pembayaran biaya pendidikan di Payment Point BSI Genggong. Peneliti membutuhkan 87 responden dengan jumlah populasi sebanyak 663 Mahasiswa. Dalam penarikan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin* dengan *tolerance error* sebesar 10%, untuk membantu uji hipotesis peneliti menggunakan alat bantu berupa aplikasi SPSS versi 25. Adapun rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah populasi

N= Jumlah populasi

e = error/ tingkat kesalahan sampel (10%)

Berdasarkan rumusan di atas maka jumlah responden yang di perlukan penelitian ini ialah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{663}{1+663(0,1)^2}$$

$$n = 86,89$$

n dibulatkan menjadi 87 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Subjek pada penelitian ini ialah mahasiswa FEBI UNZAH. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Data tersebut terdiri dari 15 pertanyaan untuk kualitas pelayanan (X1), 14 pertanyaan untuk lokasi (X2), dan 13 pertanyaan untuk kepuasan Mahasiswa FEBI UNZAH (Y). Adapun rincian pertanyaan pada kuisisioner ialah sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian Pertanyaan

No	X1	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai BSI memiliki penampilan yang menarik dan sopan sesuai syariah					
2	Pegawai BSI memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan yang saya inginkan					
3	Tata ruangan yang disediakan BSI sangat rapi dan nyaman					
4	Pegawai BSI menyelesaikan pelayanan pembayaran tahapan tepat waktu					
5	Pegawai BSI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan saat melakukan pembayaran tahapan					
6	Pegawai BSI menggunakan bahasa yang baik untuk melayani mahasiswa dalam melakukan pembayaran tahapan					
7	Pegawai berdiri menyambut mahasiswa yang melakukan pembayaran tahapan dengan memberikan senyuman dan salam					
8	Pegawai BSI melakukan transaksi pembayaran tahapan dengan cepat					
9	Pegawai BSI selalu cepat tanggap dalam membantu mahasiswa yang kesulitan untuk melakukan pembayaran tahapan					
10	Bank memberi jaminan terhadap pelayanan pembayaran tahapan dengan terdapat penjagaan di area bank					
11	Bank memberikan rasa aman terhadap mahasiswa sewaktu melakukan transaksi pembayaran tahapan					
12	Pegawai BSI memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa sebagai nasabah dalam melakukan pembayaran tahapan					
13	Pegawai mempunyai interaksi yang baik, bersikap sopan santun dengan mahasiswa saat melakukan pembayaran tahapan					
14	Dalam memberikan pelayanan pembayaran tahapan, pegawai BSI tidak lupa menyebutkan nama mahasiswa					
15	Pegawai mengucapkan salam dan terima kasih diakhir pelayanan trasansi pembayaran tahapan					

No	X2	STS	TS	N	S	SS
1	Akses lokasi bank BSI berada di lokasi yang mudah di jangkau sarana transportasi umum					
2	Akses menuju bank mudah dan tidak macet (tidak memakan waktu yang lama)					
3	Akses menuju bank dapat menggunakan kendaraan pribadi					
4	Letak bank BSI tidak jauh dari kampus					
5	Bank BSI berada di lokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan					
6	Lokasi bank strategis					
7	BSI memiliki tempat parkir yang luas					

8	Tempat parkir yang aman adanya penjagaan					
9	Tempat parkir yang tersedia tertata rapi					
10	BSI memiliki ruang tunggu yang nyaman					
11	BSI memiliki halaman yang luas					
12	Bank BSI berada di tempat yang lingkungannya aman					
13	Terdapat penjagaan di area bank BSI					
14	Saya sangat puas dengan fasilitas yang diberikan BSI karena lengkap					

No	Y	STS	TS	N	S	SS
1	Saya sangat puas dengan fasilitas yang diberikan BSI karena lengkap					
2	Secara keseluruhan saya sangat puas dari kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas yang diberikan BSI					
3	Saya sangat senang dengan para pegawai BSI yang selalu mengucapkan salam di awal dan di akhir disertai dengan mengucapkan terima kasih					
4	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai BSI karena sangat ramah dan cepat dalam melayani pembayaran tahapan					
5	Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai BSI sesuai dengan yang saya harapkan					
6	Mengutamakan kepentingan, kepedulian dan terpenuhinya kebutuhan terhadap mahasiswa sebagai nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran tahapan sesuai dengan harapan					
7	Fasilitas yang diberikan BSI sangat lengkap sehingga mahasiswa akan menggunakan jasa bank dalam melakukan pembayaran tahapan					
8	Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai BSI yang ramah serta dapat menciptakan hubungan baik dengan nasabah sehingga mahasiswa akan menggunakan jasa bank dalam melakukan pembayaran					
9	Lokasi yang mudah diakses dan mudah terlihat membuat nasabah akan kembali lagi untuk menggunakan jasa bank					
10	Kondisi bank BSI memiliki fasilitas yang baik dan lengkap menunjang kita bersedia untuk merekomendasikan pada teman dan orang lain					
11	Saya merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga saya akan merekomendasikan teman saya untuk melakukan pembayaran tahapan di BSI					
12	Lokasi yang mudah diakses sehingga saya akan merekomendasikan kepada teman saya					
13	Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi dalam pembayaran tahapan					

Kuisisioner tersebut kemudian disebar kepada 87 mahasiswa sesuai sampel yang dibutuhkan.

Karakteristik Responden

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	22	25,28%
2	Perempuan	65	74,71%
Total		87	99,99%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yakni 74,71%, berbanding jauh dengan laki-laki yang hanya berjumlah 25,28%, sesuai dengan fakta dilapangan pada mahasiswa FEBI yang mayoritas mahasiswanya perempuan.

Karakteristik Berdasarkan Program Studi

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jumlah	Persentase
1	Ekonomi Syariah	35	40,23%
2	Perbankan syariah	33	37,93%
3	Manajemen keuangan syariah	19	16,53%
Total		87	94,69%

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa program studi ekonomi syariah lebih banyak dibandingkan program studi lainnya yang berjumlah 40,23% atau dengan jumlah 35 responden.

Deskripsi Variabel

Kuisisioner penelitian ini memiliki 42 pertanyaan dari masing-masing variabel, diantaranya:

1. 15 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (X1)
2. 14 pertanyaan pada variabel lokasi pembayaran biaya pendidikan di Bank Syariah Indonesia (X2)
3. 13 pertanyaan digunakan untuk variabel kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH (Y)

Di bawah ini hasil dari jawaban responden yang diperoleh:

Tabel 5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

ITEM	Frekuensi Jawaban					Jumlah skor	Rata-rata skor
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
KP, 1	29	49	8	0	1	366	4,20
KP, 2	27	41	16	2	1	352	4,04
KP, 3	22	48	16	1	0	352	4,04
KP, 4	20	46	19	2	0	345	3,96
KP, 5	18	46	22	1	0	342	3,93
KP, 6	25	52	10	0	0	363	4,17
KP, 7	22	43	18	3	1	343	3,94
KP, 8	15	48	22	2	0	337	3,87
KP, 9	17	49	20	1	0	343	3,94
KP, 10	15	51	20	1	0	341	3,91
KP, 11	20	46	21	0	0	347	3,98
KP, 12	18	50	18	0	1	345	3,96
KP, 13	21	53	12	1	0	355	4,08
KP, 14	17	50	18	1	1	342	3,93
KP, 15	24	45	14	3	1	349	4,01
KP	310	717	254	18	6	5222	3,99

(sumber: hasil olahan data excel, 2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban mahasiswa FEBI pada variabel kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (X1) ialah senilai 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut pada kualitas pelayanan berada di posisi netral dan hampir setuju, sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia terbilang cukup baik.

Tabel 6. Deskripsi Variabel Lokasi (X2)

ITEM	Frekuensi Jawaban					Jumlah skor	Rata-rata skor
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
L, 1	16	50	18	2	1	339	3,89
L, 2	17	44	25	1	0	338	3,88
L, 3	26	56	5	0	0	369	4,24
L, 4	15	35	30	6	1	318	3,65
L, 5	16	56	14	1	0	348	4
L, 6	13	49	23	2	0	334	3,83
L, 7	8	34	36	8	1	301	3,45
L, 8	13	36	35	3	0	320	3,67
L, 9	11	31	35	9	1	303	3,48
L, 10	14	43	26	3	1	327	3,75
L, 11	8	35	35	8	1	302	3,47
L, 12	12	41	33	1	0	325	3,73
L, 13	17	42	27	1	0	336	3,86
L, 14	13	53	20	1	0	339	3,89
L	199	605	362	46	6	4599	3,77

(sumber: hasil olahan data excel, 2022)

Tabel di atas menunjukkan rata-rata jawaban responden mahasiswa FEBI sebesar 3,77. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi Bank Syariah Indonesia (X2) berada diposisi netral. Sehingga dapat dijelaskan bahwa lokasi Bank Syariah Indonesia sudah cukup baik.

Tabel 7. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa FEBI (Y)

ITEM	Frekuensi Jawaban					Jumlah skor	Rata-rata skor
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
K, 1	10	55	21	1	0	335	3,85
K, 2	13	48	25	1	0	334	3,83
K, 3	14	57	14	2	0	344	3,95
K, 4	13	55	18	1	0	341	3,91
K, 5	13	52	22	0	0	339	3,89
K, 6	11	59	16	1	0	341	3,91
K, 7	13	56	18	0	0	343	3,94
K, 8	5	56	22	0	0	335	3,85
K, 9	8	53	26	0	0	330	3,79
K, 10	9	58	20	0	0	337	3,87
K, 11	8	60	19	0	0	337	3,87
K, 12	9	54	23	1	0	332	3,81
K, 13	14	63	9	1	0	351	4,03
K	140	726	253	8	0	4399	3,88

(sumber: hasil olahan data excel, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden mahasiswa FEBI terhadap variabel kepuasan (Y) adalah sebesar 3,88. Maka hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan berada di posisi netral. sehingga dapat dijelaskan bahwa mahasiswa FEBI sudah merasa cukup puas dengan pelayanan dan lokasi Bank Syariah Indonesia dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

Pembahasan

Dalam mengetahui jawaban yang diperlukan dari hasil responden yang kemudian di uji menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Adapun hasil uji analisis data yakni sebagai berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan atau sahnya suatu kuosioner. Kuosioner dikatakan sah apabila semua pertanyaan mampu memberikan pernyataan pada alat yang diukur oleh kuosioner tersebut. Nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel pada taraf nilai sig 5% atau 0,05, jika signifikan yang dihasilkan < 0,05 maka pada setiap indikator dinyatakan valid.

Tabel 8. Uji Validitas

Correlations	X01	TOTAL
X01	Sig. (2-tailed)	0,042
X02	Sig. (2-tailed)	0
X03	Sig. (2-tailed)	0,013
X04	Sig. (2-tailed)	0
X05	Sig. (2-tailed)	0,002
X06	Sig. (2-tailed)	0
X07	Sig. (2-tailed)	0,019
X08	Sig. (2-tailed)	0
X09	Sig. (2-tailed)	0
X10	Sig. (2-tailed)	0,003
X11	Sig. (2-tailed)	0
X12	Sig. (2-tailed)	0,014
X13	Sig. (2-tailed)	0
X14	Sig. (2-tailed)	0,007
X15	Sig. (2-tailed)	0
X16	Sig. (2-tailed)	0,006
X17	Sig. (2-tailed)	0,009
X18	Sig. (2-tailed)	0
X19	Sig. (2-tailed)	0,016
X20	Sig. (2-tailed)	0,005
X21	Sig. (2-tailed)	0,13
X22	Sig. (2-tailed)	0,006
X23	Sig. (2-tailed)	0,045
X24	Sig. (2-tailed)	0,021
X25	Sig. (2-tailed)	0,004
X26	Sig. (2-tailed)	0,013
X27	Sig. (2-tailed)	0,007
X28	Sig. (2-tailed)	0
X29	Sig. (2-tailed)	0
X30	Sig. (2-tailed)	0
X31	Sig. (2-tailed)	0
X32	Sig. (2-tailed)	0
X33	Sig. (2-tailed)	0
X34	Sig. (2-tailed)	0
X35	Sig. (2-tailed)	0
X36	Sig. (2-tailed)	0
X37	Sig. (2-tailed)	0
X38	Sig. (2-tailed)	0,001
X39	Sig. (2-tailed)	0
X40	Sig. (2-tailed)	0

X41	Sig. (2-tailed)	0
X42	Sig. (2-tailed)	0,003
TOTAL	Sig. (2-tailed)	0

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator dinyatakan valid, dikarenakan pada setiap indikator bernilai Sig. (2-tailed) < 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuosioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0,60, sebaliknya jika nilai cronbach alpha < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 9. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,971	42

Adapun uji reliabilitas diatas senilai 0,971 yang merupakan nilai tersebut > 0,6 yang memiliki arti bahwa data diatas reliabel.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ialah salah satu perhitungan metode stastika guna menjelaskan seberapa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis linear berganda ini bertujuan dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi pembayaran tahapan terhadap kepuasan nasabah di BSI. bentuk umum persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = bo + b1X1 + b2X2 + e$

Keterangan:

Y: kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran tahapann

bo: konstanta

b1: koefisien regresi dari X1

b2: koefisien regresi dari X2

X1: variabel kualitas pelayanan

X2: variabel lokasi

e: standar error

Tabel 10. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	11,288	2,969		
	kualitas pelayanan	,355	,069	,462	,000
	Lokasi	,340	,072	,424	,000

Uji analisis regresi linier berganda dihasilkan dari uji T yang mana dapat diketahui sebagai berikut: $Y = Bo + BX1 + BX2 + e$: $Y = 11,288 + 0,355x1 + 0,340x2 + e$

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menilai suatu parameter perkiraan yang digunakan apakah nilai yang dihasilkan bersifat shahih atau samar, selain itu uji asumsi klasik ini berfungsi guna mengetahui model regresi yang diujikan apakah benar-benar berhubungan yang signifikan atau tidak.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yakni dengan uji statistic kolmogorof-smirnov dan uji grafik P-Plot. Jika nilai Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai Sig < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 11. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	345,455,456
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,060
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) senilai 0.200 ($p > 0.005$), sehingga dapat diketahui bahwa hasil nilai tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Jika terdapat kemiripan maka mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya multikolinieritas di dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF), jika VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 12. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,288	2,969		3,802	,000		
	kualitas pelayanan	,355	,069	,462	5,111	,000	,464	2,156
	Lokasi	,340	,072	,424	4,687	,000	,464	2,156
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah								

Dari tabel di atas dapat diperoleh hasil Tolerance senilai 0,464 dan nilai VIF 2,156. Nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai VIF yang kurang dari 10 tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan model regresi yang diujikan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari nilai residual. Jika suatu pengamatan terhadap pengamatan yang lainnya bernilai residual pada variance bersifat tetap maka

dikatakan homokedastisitas. Model regresi yang benar biasanya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Adapun nilai Sig > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sedangkan nilai < 0,05 maka dapat diartikan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 13. Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,657	1,869		2,492	,015		
	kualitas pelayanan	-,066	,044	-,239	-1,516	,133	,464	2,156
	Lokasi	,037	,046	,129	,815	,417	,464	2,156

a. Dependent Variable: RES2

Pada uji di atas dapat diketahui bahwa nilai Sig > 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan dapat dikatakan sebagai homokedastisitas.

Uji Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban atau pernyataan sementara yang diduga atau dikira-kirakan. Hipotesa merupakan dasar dalam menganalisis pembahasan selanjutnya apakah hipotesis yang diuji diterima atau ditolak kebenarannya. Berdasarkan kerangka teoritis di atas maka dapat disimpulkan hipotesis penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. H₀₁: Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).
2. H_{a1}: Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).
3. H₀₂: Tidak terdapat pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).
4. H_{a2}: Terdapat pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).
5. H₀₃: Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).
6. H_{a3}: Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan (Y).

Uji T

Uji T disebut juga dengan uji parsial, yakni dengan cara menguji masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika t hitung > t tabel atau nilai Sig < 0,05 (5%) maka dapat dinyatakan berpengaruh signifikan.

Tabel 14. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,288	2,969		3,802	,000
	kualitas pelayanan	,355	,069	,462	5,111	,000
	Lokasi	,340	,072	,424	4,687	,000

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t-tabel sebesar 3,802. Pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t-hitung menunjukkan bahwa:

1. Uji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, hasil diatas menunjukkan bahwa hipotesis Ha diterima Ho ditolak, karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel, yakni (5,111 > 3,802) dan adapun nilai signifikan yang diperoleh (0,000 < 0,05). Secara uji parsial hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.
2. Uji pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, hasil perhitungan ialah hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak, karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel, yakni (4,687 > 3,802) dan adapun nilai signifikan yang diperoleh (0,000 < 0,05). Secara uji parsial hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

Berdasarkan hasil diatas variabel yang lebih dominan diantara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka dapat dilihat melalui ranking koefisien regresi yang distandarkan β (beta) terbesar yakni kualitas pelayanan sebesar 0,462, artinya kualitas pelayanan merupakan variabel yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan uji F, untuk mengetahui keputusannya maka dapat menggunakan kriteria dibawah ini:

1. Hipotesis: diterima jika F-hitung > F-tabel. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.
2. Hipotesis: ditolak jika F-hitung < F-tabel Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhaap variabel dependen secara bersama-sama.

Rumus F-tabel menggunakan excel:

=F.INV.RT(nilai probabilitas;DF1;DF2)

=F.INV.RT(0,05;2;84)

=3,10

Tabel 15. Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,191,083	2	1,095,541	89,666	,000b
	Residual	1,026,319	84	12,218		
	Total	3,217,402	86			
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), lokasi, kualitas pelayanan						

Dari hasil perhitungan nilai F-tabel ditemukan sebesar 3,10, maka dari itu hasil uji parsial menurut data diatas, menunjukkan nilai F=89,666 dengan tingkat Sig (0,000 < 0,05) dari peritungan tersebut maka hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak karena nilai F-hitung > F-tabel yaitu (89,666 > 3,10), sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa uji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, menunjukkan bahwa hipotesis H_a diterima H_0 ditolak, karena nilai t -hitung lebih besar daripada t -tabel, yakni ($5,111 > 3,802$) dan adapun nilai signifikan yang diperoleh ($0,000 < 0,05$). Secara uji parsial hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan. Sedangkan Uji pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan, hasil perhitungan ialah hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, karena nilai t -hitung lebih besar daripada t -tabel, yakni ($4,687 > 3,802$) dan adapun nilai signifikan yang diperoleh ($0,000 < 0,05$). Secara uji parsial hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan. Kemudian hasil perhitungan nilai F -tabel ditemukan sebesar 3,10, maka dari itu hasil uji parsial menunjukkan nilai $F=89,666$ dengan tingkat Sig ($0,000 < 0,05$) dari perhitungan tersebut maka hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak karena nilai F -hitung $>$ F -tabel yaitu ($89,666 > 3,10$), sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UNZAH dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. Dasar-dasar pemasaran bank syariah. Bandung: Alfabeta.
- Al-Qur'an dan Tejemahan. 2013. Bandung: Madina Raihan Makmur.
- Al-Qur'an Terjemah. 2014. Semarang: PT. Karya Toha Putra
- Andrianto dan M Anang Firmansyah. 2019. Manajemen Bank Syariah (Implementnartsi teori dan praktek). Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.
- Hasil Dari Observasi Partisipasi Awal dan Wawancara Mahasiswa FEBI, 27 Februari 2022
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal. 2010. Lembaga Keuangan Islam, Edisi 1 (cet. 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. Mengelola Kualitas Pelayanan Bank. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kasmir. 2005. Keuangan lainnya Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kementrian Agama RI. 2016. Al-Qur'an Condoba. Bandung: Cordoba.
- Mts, Arief. Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan, hlm.118
- Mustaring. 2016. "Eksistensi Baitul Maal Dan Peranan Dalam Perbaikan Ekonomi Rumah Tangga Dalam Era Masyarakat Ekonomi Asean". Jurnal Supremasi, XI(2): 119.
- Mutia, Agustina dan Lailatul Syafitri. 2017. "analisis perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan harga jual dan kualitas produk belanja online dan belanja langsung (offline) pada mahasiswa febi uin sts jambi" Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, hlm 36
- Ningsih, Titin Agustin. 2013. "Analisa Minat Masrakat Terhadap Baitul Maal Wa Tamwil di Kota Jambi". Jurnal Statistika 13(1): 34.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.

- Setiyanti, Sri Wriyanti. 2012. "Membangun Kerja Sama Tim (Kelompok)". Jurnal STIE Semarang, 4(3): 62.
- Sudarsono, Heri. 2004. Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Ekonosia.
- Sukirno, Sadono. 2002. Pengantar Teori Ekonomi Mikro. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Supranto, J. 2011. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar)". Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2009. Manajemen Operasional. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandi. 2014. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang- undang No. 21 Tahun 2008