

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN UKT PADA BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi)**

**THE EFFECT OF UKT PAYMENT SERVICE QUALITY ON BANK SYARIAH MANDIRI ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study on FEBI UIN STS Jambi Students)**

**Sellin Fidia Oktafiani**

*UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*  
*Jalan Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura Jambi 36122*  
*Telp/ Fax. (0741) 65600 Website: febi-iainjambi.ac.id*  
*Email: [sellinfidiaoktafiani@gmail.com](mailto:sellinfidiaoktafiani@gmail.com)*

**Abstract :** *Customer satisfaction is very important for a company engaged in banking services. Customer satisfaction greatly affects the image in public. To achieve customer satisfaction in order to meet the needs and expectations of its customers it is necessary to improve the quality of service to customers. Service quality is a form of service that is carried out consistently by service providers to the maximum to the customers, in order to meet the needs and expectations of customers. Just like BSM which was entrusted to receive academic transactions including payment of tuition fees UIN STS Jambi students. In this activity, BSM must provide services and provide the best infrastructures for their customers. The quality of service provided will certainly affect the satisfaction felt by customers. The purpose of this study is to determine the influence of service quality when paying tuition fees in BSM to the satisfaction of the students of Islamic Economics and Business Faculty in UIN STS Jambi, using five dimensions commonly used to measure the quality of service, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the F-test analysis of all variables showed that the five dimensions together had a significant influence on the satisfaction of FEBI UIN STS Jambi students. Dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were able to explain customer satisfaction by 74,1%. The results of the t-test analysis obtained that each of the dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant and positive influence on student satisfaction FEBI UIN STS Jambi.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Multiple Regression Analysis, Service Quality*

**Abstrak :** Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Kepuasan nasabah sangat mempengaruhi citra dimata masyarakat luas. Untuk mencapai kepuasan nasabah perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk pelayanan yang dilakukan secara konsisten oleh pelaku penyedia layanan jasa secara maksimal terhadap para nasabah, agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabahnya. Seperti halnya BSM yang diberi amanah untuk menerima transaksi akademik termasuk pembayaran UKT mahasiswa UIN STS Jambi. Dalam kegiatan tersebut, BSM haruslah memberikan pelayanan serta menyediakan prasarana yang terbaik untuk nasabahnya. Kualitas pelayanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh

kualitas pelayanan saat pembayaran UKT di BSM terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi. Adapun menggunakan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari analisis uji-F terhadap seluruh variabel menunjukkan bahwa kelima dimensi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi. Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 74,1%. Adapun hasil analisis uji-t diperoleh bahwa masing-masing dari dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Berganda.

## **PENDAHULUAN**

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2005). Perbankan syariah ialah perbankan yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya didasari oleh prinsip syariah (Andrianto dan M. Anang, 2019). Sebelum adanya perbankan syariah di Indonesia, masyarakat hanya menggunakan perbankan konvensional. Bank konvensional menggunakan sistem riba yang dilarang oleh syariat Islam.

Perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Keberadaannya semakin kokoh dengan disahkan UU No.10 pada tahun 1998 yang merupakan penyempurnaan dari UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang menegaskan bahwa terdapat dua sistem perbankan yang ada di Indonesia yaitu, sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah (Muhammad, 2011).

Dengan terbaginya sistem perbankan menjadi dua, juga banyaknya bank dan lembaga keuangan baru. Hal tersebut menimbulkan persaingan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah. Oleh karena itu, untuk menghadapi persaingan yang tinggi, perbankan syariah haruslah memiliki strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Karena kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik di mata masyarakat.

Perbankan syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan syariat dan yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Bank syariah juga harus mampu untuk berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Fungsi dari perbankan syariah tidak hanya mampu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif dan efisien tetapi juga menyediakan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan nasabah yang merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan (Al-Arif, 2010).

Pada saat ini banyak perbankan yang memberikan pelayanan jasa dan bekerja sama dengan perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya. Seperti kerja sama yang dilakukan

oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi dengan Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Hal ini dikarenakan pihak perguruan tinggi tidak menerima pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) secara manual lagi, maka dari itu pihak BSM memberikan pelayanan jasa pembayaran UKT bagi mahasiswa UIN STS Jambi. Hal ini dilakukan guna memudahkan pihak perguruan tinggi dan mahasiswa dalam bertransaksi.

Dalam sebuah kerja sama haruslah saling menguntungkan, hal ini terdapat pada definisi kerja sama yaitu sebagai kepedulian satu orang atau satu pihak dengan orang atau pihak lain yang tercermin dalam suatu kegiatan yang menguntungkan semua pihak dengan prinsip saling percaya, menghargai, dan adanya norma yang mengatur. Dalam mencapai tujuan kerja sama yang baik, maka harus memenuhi faktor-faktor kepuasan nasabah, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Supranto, 2011).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa faktor, yaitu karena banyaknya mahasiswa UIN STS Jambi yang membayar UKT secara manual menimbulkan beberapa permasalahan diantaranya, mahasiswa mengeluhkan kurang memuaskannya fasilitas yang diberikan oleh bank, dibuktikan dengan menumpuknya jumlah antrian yang membuat mahasiswa menunggu lama, dan ruang tunggu, serta lahan parkir menjadi sempit. Menumpuknya antrian dapat membuat pelayanan atau sikap pegawai bank menjadi tidak memuaskan, karena harus melayani mahasiswa yang mengantri untuk membayar UKT.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk **mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan pembayaran UKT di BSM terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN STS Jambi.**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sangatlah penting guna menghadapi persaingan usaha, serta mempererat hubungan dengan para nasabah untuk saat ini maupun kedepannya. Karena semakin nasabah merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, maka akan semakin loyal dalam menjalin kerja sama (Damayanti dan Wahyono, 2015).

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithamal merangkum 5 (Lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa di suatu perusahaan (Arief, 2020), yakni sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Didefinisikan sebagai dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas secara fisik, seperti kebersihan dan kelayakan gedung kantor, tata ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian penampilan pegawainya, dan penunjang lainnya. Dimensi ini sangat penting karena penampilan fisik adalah hal yang pertama dilihat dan dinilai oleh nasabah, akan tetapi tetap sesuai dengan syariat islam.

Dalam syariat islam fasilitas fisik yang disediakan hendaknya mengutamakan kenyamanan, tidak perlu untuk menonjolkan kemewahan. Hal ini telah dinyatakan dalam Al-Qur'an surah At-Takatsur ayat 1-5 sebagai berikut :

اَلْهَيْكُمُ التَّكَاثُرُ (١) حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (٢) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٣) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٤) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (٥)

Artinya : “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.”

b. Keandalan (*Reability*)

Didefinisikan sebagai dimensi kemampuan pelaku penyedia pelayanan memberikan jasa sebagaimana yang telah dijanjikan. Memberikan ketepatan dalam melayani nasabah (*accurately*), tanpa ada error atau kesalahan dalam proses pelayanan jasa, serta selalu tepat waktu (*ontime*). Dimensi ini sangat penting karena merupakan salah satu cara untuk meningkatkan daya saing, karena dengan ketepatan dan keakuratan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa puas.

Sebagaimana yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW, terdapat dalam Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat 21 sebagai berikut :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah.”

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Didefinisikan sebagai kesadaran para penyedia jasa dalam merespons untuk membantu atau memberikan informasi kepada nasabah yang sedang membutuhkan. Para penyedia jasa

mampu untuk lebih perhatian dan tanggap terhadap kebutuhan, permintaan, pertanyaan, dan menanggapi keluhan nasabah. Dimensi ini sangat penting karena kesadaran dari pegawai akan membantu nasabah akan menjadi nilai plus dan membuat nasabah merasa puas.

Anjuran untuk membantu orang lain sebagaimana yang telah disebutkan dalam AlQur'an surah Asy-Syarh ayat 7 sebagai berikut :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : "Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan orang lain)."

d. Jaminan (*Assurance*)

Didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitik beratkan kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan. Para pelaku penyedia jasa mampu memberikan sikap sopan santun dan ramah tamah. Serta yang paling utama adalah mampu untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan menghilangkan rasa-ragu kepada perusahaan yang akan timbul dari nasabah, dengan begitu kepuasan nasabah akan tercapai.

Islam telah mengajarkan untuk berperilaku amanah, sebagaimana telah disebutkan dalam Al-Qur'an surah Asy-Syu'ara ayat 181-182 sebagai berikut :

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٧١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ (١٧٢)

Artinya : "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar."

e. Empati (*Empathy*)

Didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan kemampuan para penyedia jasa untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada para nasabah. Dimana para penyedia jasa memberi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dengan harapan dapat mengetahui segala sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Dimensi ini bisa menjadi nilai tambah dimata para nasabah apabila dapat dilakukan dengan baik.

Kesediaan untuk memberikan perhatian kepada orang lain yang dilandaskan untuk beriman kepada Allah, hal ini telah disebutkan dalam surah An-Nahl ayat 90 sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah *“a person’s feeling of pleasure of disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation”* atau tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dan dibandingkan dengan harapannya (Arief, 2020).

Lovelock mengemukakan kepuasan nasabah adalah hasil perbandingan antara nasabah yang puas dengan kualitas pelayanan maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Arief, 2020), antara lain sebagai berikut :

- a. Tidak terpengaruh dengan produk pesaing.
- b. Nasabah akan melakukan pembelian ulang.
- c. Nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain, sehingga akan me
- d. Dapat menciptakan keuntungan berkelanjutan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang memandang suatu fenomena dan digunakan untuk meneliti pada suatu populasi atau sampel, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, serta data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini melihat pengaruh dari variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi.

#### **1. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan kuisioner dengan skala likert dan terdapat lima kategori pilihan jawaban
- b. Data sekunder yaitu literatur yang berkenaan dengan penelitian ini, seperti jurnal, buku, dan penelitian terdahulu.

#### **2. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen dalam populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diukur dan diteliti (Sugiyono,

2019). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang di dalam nya terdapat empat jurusan yaitu, jurusan Ekonomi Syariah, jurusan Perbankan Syariah, jurusan Akuntansi Syariah, dan jurusan Manajemen Keuangan Syariah pada tahun angkatan 2017-2020 berjumlah 2.359 mahasiswa yang masih aktif kuliah.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini cukup besar, peneliti tidak dapat mempelajari secara keseluruhan dikarenakan keterbatasan dana serta waktu, maka dari itu peneliti menggunakan sampel, sampel yang digunakan juga akan benar-benar mewakili (*representatif*). Perhitungan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*error tolerance*) yaitu 5%

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah reponden yang diperlukan untuk penelitian ini adalah :

$$n = \frac{2.359}{1+2.359(0,05)^2}$$

$$n = \frac{2.359}{6,8975} = 342,00 \text{ dan digenapkan menjadi } \mathbf{344 \text{ orang.}}$$

### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, menggunakan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan nasabah
- a = Konstanta
- X<sub>1</sub> = Bukti fisik
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel bukti fisik
- X<sub>2</sub> = Keandalan
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel keandalan
- X<sub>3</sub> = Daya tanggap
- b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel daya tanggap
- X<sub>4</sub> = Jaminan
- b<sub>4</sub> = Koefisien regresi variabel jaminan
- X<sub>5</sub> = Empati
- b<sub>5</sub> = Koefisien regresi variabel empati
- e = Error Tolerance

## **HASIL PENELITIAN**

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas yang hasilnya menyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal. Adapun hasil dari pengujian heteroskedastisitas dan multikolinieritas menyatakan bahwa tidak ada gejala dari heteroskedastisitas dan multikolinieritas dalam penelitian ini.

Berikut adalah pembahasan terhadap pengaruh dari variabel independen yang diuji terhadap variabel dependen :

#### **a. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Variabel bukti fisik dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti ketersediaan lahan parkir, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan pegawai. Bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada tabel 13.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahab, 2017) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuisioner kepada para responden yang dapat dilihat pada tabel 3, dimana diperoleh rata-rata sebesar 46,44% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel bukti fisik.



**b. Pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Variabel keandalan dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti ketepatan waktu operasional, kesiapan dan ketelitian pegawai dalam melayani transaksi. Keandalan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada tabel 13.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khaliq, 2019) yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuisioner kepada para responden yang dapat dilihat pada tabel 4, dimana diperoleh rata-rata sebesar 57,92 % dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel keandalan.

**c. Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Variabel daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden antara lain seperti ketanggapan para pegawai dalam menangani masalah dan sigap dalam membantu nasabah. Daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada tabel 13.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sriwidodo dan Indriastuti, 2010) yang menyatakan variabel daya tanggap memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuisioner kepada para responden yang dapat dilihat pada tabel 5, dimana diperoleh rata-rata sebesar 48,66 % dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel daya tanggap.

**d. Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Variabel jaminan dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti keamanan saat bertransaksi dan kecakapan pegawai. Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada tabel 13.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Makahanap, 2013) dimana variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuisioner kepada para responden yang dapat dilihat pada tabel 6, dimana diperoleh rata-rata sebesar 62,62% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel jaminan.

**e. Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Variabel empati dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti keramahan pegawai dan satpam, serta pegawai memahami dan mau mendengarkan kebutuhan nasabah. Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada tabel 13.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akmalia, 2012) yang menyatakan bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel empati terhadap kepuasan nasabah didukung oleh data hasil penyebaran kuisioner kepada para responden yang dapat dilihat pada tabel 7, dimana diperoleh rata-rata sebesar 53,6% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel empati.

**f. Pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah saat melakukan pembayaran UKT pada BSM**

Pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dapat dibuktikan dengan hasil analisis pada tabel 14. Hal tersebut menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fransiska, 2019) dimana seluruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri (BSM) terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi selaku nasabah menunjukkan bahwa :

1. Variabel bukti fisik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel keandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

4. Variabel jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
5. Variabel empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
6. Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil penyebaran kuisioner kepada 344 responden. Dapat diusulkan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk pihak Bank Syariah Mandiri untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam segi bukti fisik dan daya tanggap. Menyediakan fasilitas fisik yang memadai, seperti lahan parkir yang luas dan ruang tunggu yang nyaman. Meningkatkan kesadaran pegawai untuk melayani dengan cekatan, agar tidak terjadinya antrian yang lama. Pihak Bank Syariah Mandiri juga diharapkan untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari segi keandalan, jaminan, dan empati. Hal tersebut bertujuan agar nasabah semakin puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri. Dengan demikian nasabah akan selalu merasa senang dan nyaman bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, untuk dapat menggunakan atau menambah variabel analisis yang berbeda agar bisa mengetahui secara luas hasil analisis mengenai dimensi yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak akademisi sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

### **(a) BUKU**

- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.
- Arief, Mts. 2020. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2 ed. Bandung: ALFABETA.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

**(b) JURNAL**

- Akmalia, Ikfi. 2012. "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 2 No. 1.
- Damayanti, Cintya dan Wahyono. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Management Analysis Journal* Vol 4 No. 3.
- Fransiska, Soniya. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
- Khaliq, Restu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Relevance* Vol. 2, No.1(Journal of Management and Bussines).
- Makahanap, Agus Shella. 2013. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD KALTIM Cabang Utama Samarinda." *EKONOMIA* Vol 2 No. 1.
- Sriwidodo, Untung, dan Rully Tri Indriastuti. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10, No. 2.
- Wahab, Wirdayani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." Vol 2, No. 1(Jurnal Kajian Ekonomi Islam).