

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
Tbk. (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
AIRLANGGA)**

TUGAS AKHIR



Oleh :
DITA VIKA KARTIKASARI
NIM 151910913004

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
(STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA)**

TUGAS AKHIR



Oleh :

DITA VIKA KARTIKASARI

NIM 151910913004

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 11 Juni 2021

Penyusun



Dita Vika Kartikasari

NIM. 151910913004

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembayaran
Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Airlangga)**

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Manajemen Perbankan
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh :

Dita Vika Kartikasari

NIM. 151910913004

Disetujui oleh :



Dr. Tika Widiastuti, S.E., M.Si

NIP. 198312302008122001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Telah Diujikan dan Disahkan Di Hadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII – Manajemen Perbankan

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi

Hari / Tanggal : Senin, 04 Juli 2022

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Laboratorium Terpadu Bank

Panitia Penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I


Limmatul Kholidah, S.EI., M.SEI
NIP.199211042018083201

Dosen Penguji II


Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc
NIP.198911282019031019

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, memberi penyusun kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Airlangga)” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini guna memenuhi syarat dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.) pada program studi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan tugas akhir ini serta memberikan, dukungan, arahan semangat, dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir. Tugas akhir dapat terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kelancaran kepada penyusun, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua penyusun Mama dan Papa, kakak penyusun dan seluruh keluarga besar penyusun untuk dukungan, kasih sayang, doa, dan nasehat.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma'aruf, drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Ibu Dr. Tika Widiastuti, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Vokasi Universitas Airlangga sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan saat melaksanakan Tugas Akhir.
5. Bapak Yossy Imam Candika, SE., M.SM.PFM selaku Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
6. Ibu Dr. Fitri Ismiyanti SE., M.Si. selaku wali dosen yang telah membimbing dan mengarahkan rencana studi selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh dosen Program Studi D3 Manajemen dan staff Universitas Airlangga Fakultas Vokasi yang selalu memberikan ilmu kepada penyusun selama menempuh pendidikan kuliah.

8. Aurel, Alya, Valen, Tiara sebagai teman saat magang dan selalu menyemangati dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Kak Bella dan Kak Shandy sebagai penasehat dan selalu menyemangati saat tugas akhir ini.
10. Bu Indah, Mas Imam, Mas Rozi, Mas Bima dan Mas Fakhri yang selalu memberi semangat dan telah membantu proses saat magang.
11. Teman-teman seperjuangan DIII Manajemen perbankan angkatan 2019 yang menemani selama tiga tahun saat dibangku perkuliahan.
12. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu telah membantu penyusun untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Meskipun telah melibatkan bantuan banyak pihak dalam penyelesaian laporan ini, penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini tidak 100% mengandung kebenaran ataupun keakuratan dengan dunia kerja yang nyata. Oleh karena itu penyusun berharap pembaca dapat menerima keberadaan tugas akhir ini dengan memberikan masukan untuk penyusun kedepannya.

Akhir kata dengan segala keterbatasan penyusun berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua terutama di Program Studi D3 Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, 11 Juni 2022

Dita Vika Kartikasari

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan dan simultan dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy* dan *Responsiveness* terhadap pelayanan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia studi mahasiswa Universitas Airlangga. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner atau angket, menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Propotional Stratified Random Sampling*. Dari 7.385 sampel mahasiswa Universitas Airlangga mendapat responden sebanyak 100 responden. Uji analisis regresi linear berganda menggunakan uji t dan uji F dengan probabilitas 5% atau 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* mendapatkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* mendapatkan pengaruh lemah terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima variabel independen yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal

ABSTRACT

This research is to find out how the satisfaction of Airlangga University students towards the Single Tuition Fee (UKT) payment service at PT. Bank Rakyat Indonesia using five dimensions of service quality indicators. The purpose of this study was to determine the significant and simultaneous effect of five service quality indicators, namely Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness on UKT payment services at PT. Bank Rakyat Indonesia student study at Airlangga University. This study uses a descriptive quantitative approach with a questionnaire or questionnaire distribution technique, using a sampling technique, namely Probability Sampling with a Proportional Stratified Random Sampling technique. From 7,385 samples of Airlangga University students, 100 respondents received respondents. Multiple linear regression analysis test using t test and F test with a probability of 5% or 0.05. The results of this study indicate that the reliability variable has a significant positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness variables have a weak effect on customer satisfaction. Of the five independent variables, namely Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness have a simultaneous effect.

Kata Kunci: Satisfaction Level, Service Quality, and Single Tuition Payment

DAFTAR ISI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM	1
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Bank	11
2.2 Pengertian Nasabah.....	13
2.3 Konsep Kepuasan Nasabah	14

2.3.1 Mengukur Kepuasan Nasabah	15
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.5 Pengertian Uang Kuliah Tunggal (UKT)	19
2.6 Konsep Mahasiswa	20
2.7 Konsep Inovasi	21
2.8 Penelitian Terdahulu	21
2.9 Kerangka Konseptual	23
2.10 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Sumber data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Definisi Operasional Variabel	33
3.7 Metode Analisis Data	35
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	43
4.2 Penyajian Data	44
4.2.1 Karakteristik Responden	44

4.2.2Fakultas Responden	44
4.3Karaktersitik Jawaban.....	45
4.3.1Reliability (X ₁).....	45
4.3.2Assurance (X ₂).....	47
4.3.3Tangible (X ₃)	48
4.3.4Emphathy (X ₄)	49
4.3.5Responsiveness (X ₅)	51
4.3.6Kepuasan Nasabah (Y).....	52
4.4Hasil Uji Instrumen Penelitian	54
4.4.1Uji Validitas.....	54
4.4.2Uji Reliabilitas.....	55
4.4.3Uji Asumsi Klasik	56
4.4.4Uji Hipotesis	62
4.5Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Mahasiswa Universitas Airlangga	4
Tabel 3. 1 Sampel Responden	30
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 3 Kategori Jawaban Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Fakultas	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan <i>kolmogorov-smirnov</i>	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer	60
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel <i>Reliability</i>	46
Gambar 4. 2 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel <i>Assurance</i>	47
Gambar 4. 3 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel <i>Tangible</i>	48
Gambar 4. 4 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel <i>Emphathy</i>	50
Gambar 4. 5 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i>	51
Gambar 4. 6 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah.....	52
Gambar 4. 7 Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot.....	58
Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Jawaban Responden

Lampiran 3 R_{tabel}

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan pada pasal 1 ayat 2 yang mendefinisikan mengenai bank yaitu suatu badan atau instansi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan serta akan memberikannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau sebaliknya, untuk menjamin taraf kehidupan orang banyak. Bank didefinisikan pula sebagai "badan yang mengatur finansial atau keuangan dengan mengambil uang dari masyarakat umum, mendistribusikannya kepada masyarakat umum, dan memberikan jasa-jasa lain" dalam pandangan lain, "bank." Dikutip dari Pasal 2-4 UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank memiliki tugas tersendiri, fungsi utamanya yaitu pengumpul, pengatur uang masyarakat untuk membantu terselenggaranya pembangunan ekonomi dan stabilitas nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum. Menurut (Siagian, 2021) bank menerima simpanan dari masyarakat umum dan mendistribusikan uang tunai kepada masyarakat melalui kredit atau cara lain, itu adalah entitas komersial yang terutama berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan tingkat kehidupan mereka.

Menurut Dita et al., (2021) dalam (Alvionita, 2022) Bank merupakan suatu usaha yang mengambil uang serta mengembalikannya dengan kredit maupun ataupun pemabayaran lain, kepada masyarakat tujuannya adalah agar taraf hidup

masyarakat dapat meningkat. Namun, bank memiliki keunggulan signifikan dibandingkan lembaga keuangan lain dalam hal barang dan jasa. Lembaga keuangan bank harus memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah yang menginginkannya secara cepat, mudah, dan dapat diakses dimana saja dengan menggunakan telepon genggam, serta menerapkan profesionalitas yang dapat menghasilkan kesan yang terbaik demi kepentingan mencapai kepuasan nasabah dalam layanan perbankan karena pertumbuhan ekonomi yang pesat.

Penggambaran dari kepuasan nasabah dapat dilihat dari reaksi efektif terhadap pengalaman memperoleh layanan tertentu atau melalui evaluasi dari hal yang dirasakan telah sesuai atau perbedaan diantara harapan sebelumnya dan hasil nyata produk sesudah penggunaan, menurut Oliver pada Birgelen et. Al., (2000) dalam (Yulianti, 2018). Kepuasan nasabah adalah evaluasi pembeli di mana pendekatan alternatif menghasilkan hasil (*outcome*) yang sama berdasarkan harapan nasabah pada Noviyanti Tjiptono (2001) dalam (Nurfalah et al., 2020). Ketidaksesuaian *output* yang dihasilkan dengan harapan dapat mengakibatkan munculnya rasa ketidakpuasan dari nasabah. Kepuasan dengan produk atau layanan juga merupakan bentuk reaksi kognitif atau emosional. Oleh sebab itu, hubungan positif suatu bank dengan nasabahnya akan memberi dampak positif terhadap gambaran suatu bank. Bank pula perlu memperhatikan nasabahnya lebih jauh, supaya nasabah tidak hanya menaruh rasa puas namun juga sebagai nasabah yang loyal pada bank tersebut. Kualitas pelayanan pula sebagai indikator kepuasan nasabah terhadap suatu bank, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Bank memberikan pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda-beda serta tentu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. (Indonesia, 2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bank sangat krusial, salah satunya *teller* yang bertemu langsung dengan nasabah, dalam melayani nasabah mempunyai panduan bersikap, yaitu: sikap mengawali layanan, sikap selama berinteraksi dengan nasabah, dan sikap mengakhiri layanan. Layanan nasabah dimulai dengan menyambut nasabah, tersenyum, mengucapkan selamat pagi/siang/sore, menyapa mereka sebagai bapak/ibu, dan melakukan konfirmasi layanan nasabah. Sikap saat melayani nasabah dengan memastikan bahwa nasabah yang tertera pada formulir transaksi adalah nasabah yang datang untuk bertransaksi, setelah mengetahui nama nasabah, menggunakan nama nasabah saat melayani, meminta izin kepada nasabah saat melayani, meminta izin kepada nasabah saat menghitung uang, dan jika diharuskan meninggalkan *counter* karena ada transaksi lain yang harus diselesaikan, minta izin terlebih dahulu kepada nasabah, dan lalu kembali dengan mengucapkan terima kasih karena telah bersedia untuk menunggu. Setelah transaksi selesai, *teller* harus mengakhiri layanan dengan senyum, menawarkan bantuan, memberi salam, berterima kasih dan tidak lupa dengan menyebutkan nama nasabah.

Lembaga keuangan terutama bank memfasilitasi dan memberikan akses yang mudah untuk masyarakat dalam melakukan segala transaksi keuangan dari segi pendanaan maupun pembiayaan melalui produk dan jasa bank yang tersedia. Dengan berkembangnya zaman, banyak Perguruan Tinggi yang memakai jasa bank untuk mempermudah segala jenis transaksi salah satunya sistem pelunasan pada

pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bertujuan untuk mempermudah mahasiswa saat bertransaksi. Berikut adalah data mahasiswa Universitas Airlangga dalam tahun 2020 bisa ditinjau dalam tabel pada bawah ini:

Tabel 1. 1 Data Mahasiswa Universitas Airlangga

Fakultas	D3	D4-Reg	S1-Reg	S1-AJ	S1-Inter	Total
Kedokteran	-	-	330	49	37	416
Kedokteran Gigi	-	-	176	-	14	190
Hukum	-	-	268	-	18	286
Ekonomi dan Bisnis	-	-	989	-	14	1.003
Farmasi	-	-	254	-	3	257
Kedokteran Hewan	-	-	251	-	5	256
Ilmu Politik dan Ilmu Sosial	-	-	771	-	-	771
Ilmu Sains dan Teknologi	-	-	771	-	-	771
Kesehatan Masyarakat	-	-	437	-	-	437
Psikologi	-	-	221	-	7	228
Ilmu Budaya	-	-	521	-	-	521
Keperawatan	-	-	219	76	-	295
Perikanan dan Kelautan	-	-	343	-	-	343
Vokasi	1.058	100	-	-	-	1.158
Teknologi Maju dan Multidisiplin	-	-	453	-	-	453
Total	1.058	100	5.944	125	98	7.385

(Sumber: <http://pendidikan.unair.ac.id/v2/index.php/statistik-2020/> (diakses pada tgl 10 Maret 2022, 09:30 WIB))

Dapat dilihat berdasarkan data di atas, total mahasiswa Universitas Airlangga dalam tahun 2020 termasuk mahasiswa D3, D4, & S1 sebesar 7.385 mahasiswa. Hampir semua universitas tidak menerima pembayaran UKT melalui cara manual, melainkan menggunakan sistem pembayaran yang dikembangkan melalui kerjasama dengan perbankan. Dari hasil survey kualitatif mendapatkan 2 dari 20 mahasiswa Universitas Airlangga pernah melakukan pembayaran Uang

Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) sedangkan 8 mahasiswa menggunakan Bank Negara Indonesia (BNI) dan 10 mahasiswa menggunakan Bank Mandiri. Pembayaran UKT adalah salah satu jasa pada bank, kepuasan merupakan salah satu bagian ketika pemberian layanan. Pada tanggal 16 Desember 1985, Perseroan Terbatas (PT). Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah bank konvensional pertama dan dibuka di Purwokerto, Jawa Tengah, dengan misi "Menjadi *The Most Valuable Banking Group*" di Asia Tenggara dan "*Champion of Financial Inclusion*". Visi *The Most Valuable Banking Group* pada Asia Tenggara, bertujuan untuk mendukung pemerintah meningkatkan indeks inklusi keuangan masyarakat pada 2023-2024. Sedangkan visi *Champion of Financial Inclusion* menggantikan visi sebelumnya yaitu *Home to The Best Talent*. Bank BRI mempunyai kerja sama dengan perguruan tinggi di Indonesia untuk mengelola pembayaran UKT, salah satunya yaitu Universitas Airlangga. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan No. 55 Tahun 2013, pasal 1 ayat 3, UKT adalah suatu mekanisme pembayaran yang diberlakukan kepada seluruh perguruan tinggi dan institusi di seluruh Indonesia pada saat ini. Dimana, setiap siswa hanya membayar satu komponen setiap semester. Adanya kolaborasi antara perguruan tinggi dan bank menguntungkan mahasiswa ketika akan membayar UKT dengan mudah, cepat, & efisien.

Kerjasama harus saling menguntungkan dalam suatu interaksi. Demikian pengertian kerja sama yang diartikan sebagai kepedulian seseorang terhadap orang lain, yang diwujudkan melalui kegiatan yang memberikan keuntungan bagi seluruh pihak dengan tetap berpegang pada prinsip saling percaya, menghormati, serta

diatur oleh norma. Untuk mencapai tujuan kerjasama, aspek kepuasan nasabah harus diperhatikan, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Untuk mengukur kualitas layanan, dipergunakan lima faktor: *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Parasuman, et al., (1988) dalam (Solichin et al., 2019) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yakni :

1. *Reliability*

Reliability mengacu pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.

2. *Assurance*

Assurance mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.

3. *Tangible*

Tangible mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi yang disediakan oleh perusahaan.

4. *Emphathy*

Emphathy mengacu pada syarat untuk peduli dan memberi perhatian lebih saat bertransaksi dengan nasabah.

5. *Responsiveness*

Responsiveness mengacu pada kemauan untuk membantu dan memberikan jasa secara cepat kepada nasabah.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan para mahasiswa Universitas Airlangga saat pembayaran UKT menggunakan penelitian kuantitatif & memakai subjek penelitian mahasiswa Universitas Airlangga lantaran belum

banyak yang melakukan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Wahab, 2017) *Tangible* tidak memiliki pengaruh terkait dengan kepuasan nasabah, tetapi “*reliability*”, daya tanggap (“*responsiveness*”), jaminan (“*assurance*”), dan empati (“*empathy*”) yang memiliki pengaruh. *Empathy* serta *tangible*, di sisi lain memiliki dampak besar pada kepuasan mahasiswa. (Mahakanap, 2013) menyatakan bahwa seluruh variabel yakni “*Reliability*”, “*Assurance*”, “*Tangible*”, “*Empathy*”, dan “*Responsiveness*”, ke-4 nya tidak mempunyai pengaruh besar bagi rasa puas pelanggan pada jasa *Customer Service* BPD Kalimantan Timur, Cabang Utama Samarinda. Dengan mengukur tingkat rasa kepuasan penerima pelayanan yakni nasabah (mahasiswa) menggunakan lima elemen kualitas pelayanan. Sehingga dalam hal ini, penyusun hendak melaksanakan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Airlangga)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diformulasikan yakni:

1. Apakah terdapat faktor *Reliability* terkait rasa kepuasan nasabah (mahasiswa) saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia?
2. Apakah terdapat hubungan antara faktor *Assurance* dengan rasa kepuasan nasabah (mahasiswa) saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) PT. Bank Rakyat Indonesia?

3. Apakah terdapat hubungan antara faktor *Tangible* dengan rasa kepuasan nasabah (mahasiswa) saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) PT. Bank Rakyat Indonesia?
4. Apakah terdapat hubungan antara faktor *Emphaty* dengan rasa kepuasan nasabah (mahasiswa) saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) PT. Bank Rakyat Indonesia?
5. Apakah terdapat hubungan antara faktor *Responsiveness* dengan rasa kepuasan nasabah (mahasiswa) saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di PT. Bank Rakyat Indonesia?
6. Apakah kelima faktor kualitas pelayanan *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terkait dengan rasa kepuasan mahasiswa saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di PT. Bank Rakyat Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini terfokus kepada mahasiswa Universitas Airlangga yang pernah melakukan pembayaran UKT secara manual atau langsung melalui teller di Bank Rakyat Indonesia dalam penelitian ini yaitu pemeriksaan kepuasan nasabah dalam pembayaran (UKT) dilihat dari kualitas pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *Reliability* mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).
2. Untuk mengetahui bagaimana *Assurance* mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).
3. Untuk mengetahui bagaimana *Tangible* mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).
4. Untuk mengetahui bagaimana *Emphathy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).
5. Untuk mengetahui bagaimana *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pada kelima faktor kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphathy* dan *Responsiveness*) terkait rasa puas yang dirasakan mahasiswa saat melaksanakan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penyusun

Memberikan ilmu serta pengetahuan baru kepada penyusun dalam bidang perbankan dan terkhususnya berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga dalam PT. BRI.

2. Manfaat bagi pembaca

Memberikan informasi kepada pembaca terkait dengan kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga dalam PT. BRI.

3. Manfaat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia

Sebagai sumber informasi atau acuan PT. BRI untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan rasa puas seorang nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Bank

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bank diartikan sebagai “suatu instansi atau badan usaha yang memperoleh uang berupa simpanan masyarakat kemudian disalurkan dana tersebut dengan bentuk kredit, maupun dalam bentuk yang lain” menurut undang-undang. Menurut (Siagian, 2021) bank menerima simpanan dari masyarakat umum dan mendistribusikan uang tunai kepada masyarakat melalui kredit atau cara lain, itu adalah entitas komersial yang terutama berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan tingkat kehidupan mereka.

Bank Umum memiliki kegiatan menurut (Sutrisno et al., 2020) diantaranya:

1. Menghimpun Dana atau *Funding*

Termasuk ke dalam proses menyimpan uang dari pihak ketiga (masyarakat) melalui bermacam simpanan bank seperti tabungan, giro, dan deposito.

2. Menyalurkan Dana atau *Lending*

Aktivitas yang melibatkan pembagian uang kepada pihak yang membutuhkan. Nasabah yang menyimpan dana di bank akan diproses dananya oleh bank (kreditur) dan ditransfer ke nasabah (debitur) melalui berbagai kredit, seperti Kredit Konsumer, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), dan lain – lainnya. Dari adanya kegiatan penyaluran dana ini bank

mendapatkan penghasilan melalui bunga kredit yang mana akan menambah pendapatan bank tersebut.

3. Memberikan Jasa Bank lainnya

Layanan pendukung yang diberikan bank guna mempermudah transaksi seperti menghimpun dan menyalurkan dana pihak ketiga, seperti Kliring, *Transfer*, *Safe Deposit Box* (SDB), Inkaso, *Letter of Credit* (L/C), hingga lain sebagainya.

Bank sentral dan bank umum merupakan 2 jenis bank yang terdapat di Indonesia. Terdapat bank konvensional, serta bank syariah yang 2 bentuk atau jenis bank umum yang berbeda atas dasar prinsip operasinya. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 23D serta UU No. 23 Tahun 1999, yang mengatur mengenai Bank Indonesia (BI), Bank Sentral Republik Indonesia. Dimana, Bank Indonesia telah ditetapkan menjadi pusat atau bank sentral negara. Bank Indonesia memiliki tujuan untuk menjaga nilai rupiah agar tetap stabil baik bagi nilai mata uang internasional maupun bagi produk dan jasa dalam negeri. Tiga pilar utama Bank Indonesia adalah perumusan dan pelaksanaan prosedur dan kebijakan moneter, sebagai pengatur sistem pembayaran, serta penyeimbang sistem keuangan finansial. Pada UU No. 10 Tahun 1998 mengenai “Perbankan” , yakni memberikan definisi Bank umum merupakan Bank yang bekerja menurut norma konvensional atau syariah dan memberikan pelayanan sistem lalu lintas pembayaran finansial pada pasal 1 ayat 3 UU tersebut. Adapun tujuan Bank untuk mengambil uang dari masyarakat umum dan mengembalikannya, baik dengan meminjamkan atau dengan cara lain, untuk meningkatkan kualitas hidup para nasabahnya.

Sistem pembayaran merupakan salah satu fungsi utama bank umum dalam hal menghimpun dan mengatur stabilitas rupiah. Sistem pembayaran terdiri dari sejumlah peraturan, organisasi, dan prosedur yang bekerja sama untuk memenuhi tugas mengirimkan uang tunai dari suatu kegiatan ekonomi. Pembaruan teknologi dan kerangka kerja perusahaan, kebiasaan konsumen, dan kebijakan otoritas pemerintah menjadi faktor pertumbuhan sistem pembayaran. Pembayaran tunai dan non-tunai merupakan dua komponen utama dari sistem pembayaran. Dalam sistem pembayaran tunai, uang logam dan uang kertas masih digunakan sebagai alat pembayaran. Sistem pembayaran nontunai, di sisi lain, menggunakan berbagai perangkat, termasuk kartu ATM, cek, bilyet giro, dan uang elektronik.

Menurut (Ma'ruf, 2011) Bank memiliki jasa layanan dan produk yang beragam, kiriman uang dapat dikirim ke sesama Bank atau Bank lain, di dalam atau di luar kota dan hingga ke luar negeri, kliring dengan menggunakan cek dan bilyet giro billing, menerima titipan seperti pembayaran pajak, telepon, listrik, pembayaran uang sekolah dan lain-lain

2.2 Pengertian Nasabah

Setiap orang yang memakai jasa bank, termasuk seseorang yang melaksanakan transaksi keuangan namun tidak mempunyai rekening, dianggap sebagai nasabah atau rekanan berdasarkan “Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005” mengenai Perubahan Atas “Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008” mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Siapapun dapat menggunakan Bank untuk melakukan transaksi keuangan termasuk dalam kriteria ini. Untuk dianggap sebagai nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), harus

mempunyai rekening giro atau tabungan di perusahaan tempat meminjam uang, atau harus memperoleh pinjaman dari mereka. Diklasifikasikan menjadi dua, nasabah terbagi menjadi nasabah deposan dan nasabah debitur. Deposan adalah nasabah yang menyerahkan uangnya kepada bank dalam bentuk simpanan, sedangkan nasabah debitur merupakan nasabah yang melakukan perjanjian bank dan memperoleh fasilitas kredit dan pembiayaan. Sementara itu, krisni (2014) dalam (Natasya Putri & Marlius Doni, 2021) menyatakan bahwa nasabah adalah ketika seseorang membeli sesuatu dari bisnis lebih dari sekali, mereka dianggap sebagai nasabah. Orang yang memanfaatkan jasa bank, baik bagi kepentingan pribadi ataupun bagi kepentingan nasabah lain, disebut juga nasabah. Pelanggan/nasabah bank, dengan demikian adalah individu atau organisasi hukum yang mempercayakan bank dengan kegiatan keuangan mereka, seperti menyimpan uang atau mengambil pinjaman, dengan harapan menerima keuntungan sebagai imbalannya.

2.3 Konsep Kepuasan Nasabah

Philip Kotler mendefinisikan kepuasan nasabah ialah jumlah emosi individu setelah membandingkan realita kinerja atau hasil yang diterimanya dengan ekspektasinya, sementara itu (Oliver, 1997) mengatakan bahwa rasa puas nasabah merupakan pernyataan pasca pembelian dan menimbulkan efek yang dirasakan dari produk alternatif layanan yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan sebelum membeli. Kepuasan nasabah bagi Irawan dalam (Mahakanap, 2013) hasil dari evaluasi konsumen jika produk ataupun pelayanan sudah memberikan tingkat

pemenuhan ini dapat lebih maupun kurang. Kepuasan nasabah adalah evaluasi pembeli di mana pendekatan alternatif menghasilkan hasil (*outcome*) yang sama berdasarkan harapan nasabah pada noviyantie Tjiptono (2001) dalam (Nurfalah et al., 2020). Sedangkan menurut Kotler dalam (Harfika & Abdullah, 2017) menyatakan kepuasan nasabah adalah karena pertumbuhan industri berlangsung sebab adanya kepuasan konsumen yang dialami pasca pembelian.

2.3.1 Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut (Indonesia, 2014) kepuasan nasabah diukur menggunakan 6 konsep umum berikut:

1. Kepuasan nasabah keseluruhan

Bertanya kepada mereka seberapa tingkat kepuasan dengan produk maupun layanan yang dipermasalahkan serta bandingkan dengan tingkat kepuasan mereka secara umum dengan produk atau layanan yang disediakan oleh pesaing.

2. Dimensi kepuasan nasabah

Metode ini dapat dipecah menjadi empat langkah berbeda. Langkah pertama adalah menganalisis aspek produk atau layanan mana yang paling penting bagi pengguna akhir. Kedua, pelanggan diminta untuk menilai layanan yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan aspek-aspek tertentu, seperti seberapa cepat permintaan mereka diproses atau seberapa ramah staf layanan kepada pelanggan. Setelah itu, pihak ketiga akan menanyakan tentang kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap layanan tersebut. Dan terakhir, langkah

keempat adalah melakukan *polling* kepada pelanggan untuk mengetahui aspek mana yang mereka yakini harus diprioritaskan saat mengevaluasi kepuasan pelanggan.

3. Konfirmasi harapan

Teknik ini tidak cocok untuk pengukuran kepuasan secara langsung. Namun, hal itu dapat dinilai dengan membandingkan kinerja layanan aktual perusahaan dengan harapan nasabah.

4. Minat pembelian ulang

Pembelian ulang jasa yang dikonsumsi menjadi tolak ukur kepuasan nasabah

5. Kesiediaan untuk merekomendasi.

Termasuk metode penting, terutama untuk layanan dengan riwayat pembelian berulang yang panjang, seperti pendidikan tinggi.

6. Ketidakpuasan nasabah

Mempelajari mengenai harus menyadari ketidakpuasan pelanggan, biaya garansi, pers yang buruk, dan pembelotan.

2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017) kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan seseorang bila dibandingkan dengan apa yang diinginkan sebagai hasil antara ekspektasi dan kinerja yang nasabah rasakan setelah menerima jasa. Sedangkan menurut (Solichin et al., 2019) kualitas pelayanan adalah membandingkan antara persepsi dengan ekspektasi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dimensi yang dikemukakan oleh

parasuman, et al., (1988) dalam (Solichin et al., 2019) berhubungan dengan kelima aspek kualitas jasa pelayanan nasabah yakni “*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.*”

1. *Reliability*

Reliability mengacu pada kapasitas perusahaan untuk menawarkan layanan yang baik dan benar untuk pertama kalinya tanpa membuat kesalahan, untuk memberikan layanan sesuai jadwal, dan untuk mengkomunikasikan informasi tentang bank melalui media. Tiga indikasi menentukan keandalan: komitmen dipenuhi tepat waktu seperti jam pelayanan yang buka dan tutup tepat waktu dan nasabah tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit, informasi diberikan seperti memberikan informasi terkait pelayanan dan jasa yang sesuai, dan layanan diberikan dengan cepat dan akurat seperti menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan tidak melakukan kesalahan.

2. *Assurance*

Kepercayaan pada perusahaan dapat dibangun oleh perilaku staf yang mendorong klien untuk memiliki perasaan aman disebut *Assurance*. Selain itu, jaminan menyiratkan bahwa pegawai selalu sopan dan memiliki keahlian serta kemampuan yang diperlukan untuk mengelola pernyataan atau masalah nasabah. Dalam skenario ini, *assurance* terdiri dari tiga indikasi, yaitu pengetahuan dan keterampilan seperti bersikap profesional dan ramah saat memberikan layanan dan memiliki pengetahuan yang cukup saat memberikan informasi terkait produk, kepercayaan seperti nasabah merasa aman dan

nyaman saat melakukan transaksi, dan kesopanan seperti pegawai bersikap sopan dan santun saat pelayanan.

3. *Tangible*

Tangible sebagai bentuk nyata dari fasilitas fisik, peralatan, dan material perusahaan, serta tampilan pegawai sambil mendukung segala sesuatu, baik sarana dan prasarana, selama bekerja. *Tangible* memiliki tiga indikasi dalam skenario ini, yaitu: fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang luas, sejuk dan nyaman serta lahan parkir yang luas, peralatan kantor yang tersedia seperti slip formulir dan *ballpoint* selalu tersedia, dan penampilan pegawai yang bersih dan rapih.

4. *Emphathy*

Emphathy terjadi ketika perusahaan memahami kepanikan atau kegelisahan pelanggan serta memaksimalkan yang terbaik kepada mereka, mencurahkan kepedulian pribadi kepada nasabah, mempertahankan jam operasional yang nyaman, dan bahkan melayani nasabah dengan kesabaran penuh ketika mereka menghadapi kesulitan. *Emphathy* mengandung tiga tanda dalam skenario ini, yaitu mengenali keinginan/masalah nasabah seperti karyawan bersedia mendengarkan masalah yang dialami nasabah, melakukan sesuatu/bertindak untuk kepentingan nasabah seperti menawarkan bantuan tanpa diminta serta membantu jika mengalami kesulitan, dan memperhatikan nasabah saat bertransaksi dan memperhatikan kepentingan nasabah.

5. *Responsiveness*

Responsiveness mengacu ketika sebuah perusahaan responsif, itu berarti bahwa pegawainya siap dan mampu memenuhi kebutuhan klien, menjawab pernyataan mereka, dan menawarkan informasi tentang kapan dan bagaimana mereka akan menyediakan layanan. Dalam skenario ini, *responsiveness* diukur dengan dua faktor, yaitu kapasitas perusahaan untuk bereaksi terhadap permintaan nasabah seperti menanggapi keluhan nasabah secara cepat dan memberikan layanan secara tepat waktu seperti karyawan sigap membantu menangani masalah nasabah sesuai janji yang diberikan.

2.5 Pengertian Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Pemerintah menetapkan program Uang Kuliah Tunggal pada tahun 2013 berdasarkan kebijakan UU No.12 Tentang Pendidikan Tinggi sesuai dengan PERMENDIKBUD Nomor 55 Tahun 2013 serta Surat Edaran dari Direktur Jendral Dikti No. 97/E/KU/201 yang diberikan tanggal 05 Februari 2013. Menurut (Ramadhani, 2020) UKT merupakan biaya satu kali yang dibebankan kepada mahasiswa selama satu semester penuh. Sedangkan menurut (Sevima, 2020) UKT adalah metode pembayaran yang sekarang berlaku di semua universitas di Indonesia dimana setiap semester mahasiswa hanya membayar satu komponen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa UKT adalah biaya yang dibebankan kepada mahasiswa setiap semester di suatu universitas sesuai dengan program yang diamanatkan pemerintah.

2.6 Konsep Mahasiswa

Menurut KBBI mahasiswa adalah mereka yang kuliah. Pengertian mahasiswa secara umum dalam (Nasari et al., 2015) yaitu suatu proses dimana sikap mengarah kepada yang lebih tinggi atau lebih serius dalam melaksanakan tugas itu, sesuai dengan peran tertingginya di dunia pendidikan dimana terdapat proses perilaku individu dari masa remaja hingga perannya yang sebenarnya. Berdasarkan pendapat dari Sarwono (1978) pada (Kurniawati & Baroroh, 2016), dapat diketahui bahwa Mahasiswa merupakan seseorang dengan mengambil kelas resmi pada universitas dan berusia 18 hingga 30 tahun. Sementara itu, (Kurniawati & Baroroh, 2016) berpendapat bahwa, dalam hal ini, Mahasiswa adalah orang terdaftar resmi dalam institusi atau Perguruan Tinggi Negeri atau Swasta. Sukirman (dalam Hulu, 2010) menekankan bahwa mahasiswa tingkat universitas kini telah dewasa telah matang secara emosional, mental, fisik, dan mandiri.

Menurut (Elizagoyen & Pons, 2008) terdapat 5 predikat yang ada pada mahasiswa, yaitu:

1. *Agent of change*. Sebagai bagian dari agen (sumber daya manusia) yang melaksanakan perubahan.
2. *Iron stock*, sumber daya manusia dari mahasiswa tidak akan habisnya.
3. *Moral force*, orang-orang baik yang berkumpul.
4. *Social control*, bagian yang mengontrol kehidupan sosial masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa adalah pelajar yang melanjutkan sekolahnya ke tingkat pendidikan perguruan tinggi yang telah berkembang menjadi dewasa.

2.7 Konsep Inovasi

Berdasarkan KBBI mendefinisikan inovasi sebagai tindakan memperkenalkan hal-hal baru. Sementara itu, Everet M. Rogers dalam (Fa'izah, 2021) mendefinisikan inovasi sesuatu yang baru sebagai hasil dari pemikiran, ide, item, atau praktik yang diterima serta dianggap menjadi suatu hal baru oleh orang maupun kelompok orang tertentu untuk diterapkan. Menurut (Sujatna, 2019) inovasi adalah proses memperbaharui dan menggunakan kembali sumber daya yang sudah ada. Sumber daya ini termasuk hal-hal seperti lingkungan, energi, ekonomi, tenaga kerja manusia, dan berbagai bentuk teknologi, antara lain. Menurut Andrew H. Van de Ven berpendapat dalam (Sujatna, 2019) inovasi adalah proses di mana individu menghasilkan dan mengeksekusi ide-ide baru selama periode waktu tertentu dengan memanfaatkan berbagai kegiatan transaksi dalam konteks struktur organisasi yang ada.

2.8 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian tahun ini, dilandasi pada penelitian terdahulu, dari segi jenis maupun teori penelitian yang diterapkan, metode pendekatan pada penelitian yang digunakan adalah seperti di bawah ini:

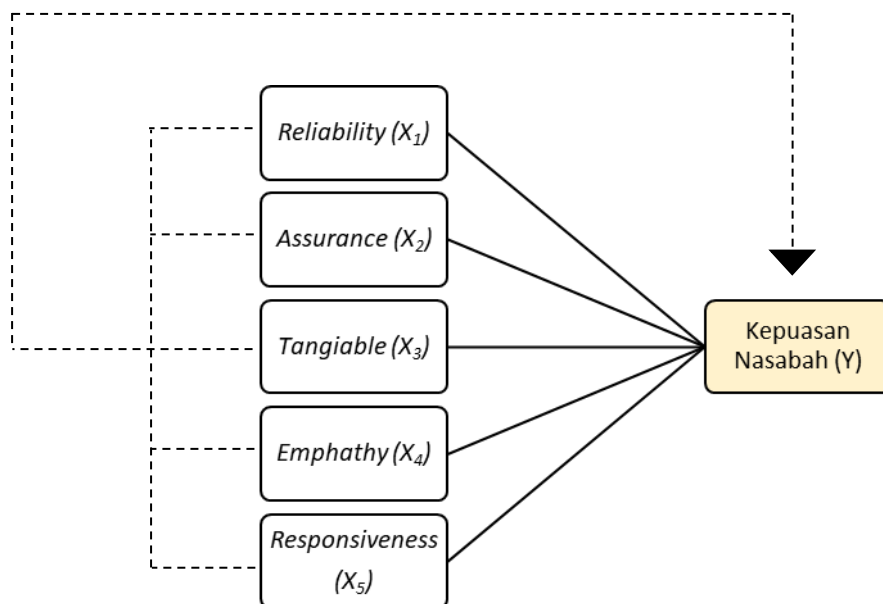
No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wirdayani Wahab	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru.	Dalam bukti fisik, tidak memiliki pengaruh dengan rasa kepuasan pelanggan, namun faktor handal, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh secara signifikan dan positif.
2.	Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya	Rasa kepuasan pasien RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan
3.	Putri Dwi Cahyani	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta	Untuk bank syariah, dimensi CARTER sangat menambah kualitas layanan dan kebahagiaan pelanggan; dari yang terbesar hingga yang terkecil, aspek-aspek berikut memberikan kepuasan pelanggan: <i>Responsiveness</i> , <i>Compliance</i> , <i>Emphathy</i> , <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> dan <i>Assurance</i> . Dan menurut analisis variannya, persepsi nasabah terhadap kualitas keempat tidak signifikan
4.	M. Solichin, Rasyidi & Siti Halimatusa'diah	Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , Dan <i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh	Penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan <i>Reability</i> , <i>Responsibility</i> dan <i>Assurance</i> <i>Empathy</i> , <i>Tangibles</i> memiliki efek substansial terhadap kepuasan mahasiswa Muara Teweh
5.	Agus Shella Makahanap	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda	Penelitian menunjukkan variabel <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i> pada Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama

			Samarinda, berdampak kecil terhadap rasa puas nasabah.
--	--	--	--

2.9 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, artinya semakin berkualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Pada penelitian memakai variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Menurut (Machali, 2017) pada variabel independen, dapat mempengaruhi serta menjadi penyebab berubahnya variabel dependen. Selanjutnya variabel independen yang hendak dipakai ialah: “*Reliability*” (X_1), “*Assurance*” (X_2), “*Tangible*” (X_3), “*Emphathy*” (X_4), dan “*Responsiveness*” (X_5). Di sisi lain, variabel dependen dapat menjadi akibat ataupun dipengaruhi hadirnya variabel bebas (Machali, 2017). Adapun variabel dependen yang akan dipakai adalah kepuasan nasabah (Y).



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.10 Hipotesis Penelitian

Kata "*hipotesis*" memiliki asal suatu kata "*hypo*", yang memiliki arti "sebelum", serta "*tesis*", yang memiliki arti "pernyataan atau pendapat". Menurut (Machali, 2017) hipotesis adalah solusi sementara dari rumusan masalah penelitian. Menurut buku (Anshori & Iswati, 2019) hipotesis merupakan pernyataan spekulatif, dugaan, atau awal mengenai keterkaitan diantara dua variabel. Sedangkan Arikunto dalam (Anshori & Iswati, 2019) hipotesis adalah solusi sementara dari suatu masalah. Kemudian dijelaskan bahwa secara umum hipotesis dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara variabel sebab akibat dan variabel akibat. Selain itu, korelasi didefinisikan sebagai perbandingan satu variabel di dua sampel. Selain itu, menurut Kerlinger dalam (Hermawan & Amirullah, 2016) Hipotesis merupakan dugaan mengenai ketarkaitan diantara dua maupun lebih peristiwa atau variabel. Menurut (Hermawan & Amirullah, 2016) hipotesis adalah solusi sementara dari suatu masalah yang harus dijawab dengan melakukan uji secara empiris. Adapun pada Penelitian kali ini hipotesisnya yaitu:

1. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Berdasarkan temuan Solichin et al. (2019) terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial *Reliability* terhadap rasa puas nasabah. Hasil dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Variabel *Reliability* berhubungan erat dengan kepuasan nasabah karena suatu pelayanan bank dapat dilihat dari keandalan karyawan saat melayani nasabah. Menurut Harfika & Abdullah (2017) terdapat pengaruh yang signifikan variabel

Reliability terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit di Kabupaten Aceh Barat Daya. Dalam penelitian ini meliputi ketepatan waktu yang diberikan karyawan bank untuk semua nasabah tanpa kesalahan.

H₁ : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Reliability* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

2. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyani (2016) terdapat pengaruh lemah variabel *Assurance* terhadap rasa puas nasabah. Hasil dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Menurut Mahakanap (2013) menemukan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan dan nasabah menginginkan Assurance di tingkatkan lagi. Dalam penelitian ini meliputi nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan bank, bersikap profesional dan ramah, dan nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi.

H₂ : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Assurance* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

3. Pengaruh variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Berdasarkan temuan Solichin et al., (2019) terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial *Tangible* terhadap rasa puas nasabah. Hasil dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Variabel *Tangible*

berhubungan erat dengan kepuasan nasabah karena bukti fisik yang diberikan oleh bank juga merupakan hal penting. Menurut Harfika & Abdullah (2017) terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Tangible* terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit di Kabupaten Aceh Barat Daya. Dalam penelitian ini meliputi ketepatan waktu yang diberikan karyawan bank untuk semua nasabah tanpa kesalahan.

H₃ : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Tangible* (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

4. Pengaruh variabel *Emphathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Emphathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Berdasarkan temuan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyani, (2016) menemukan bahwa variabel *Emphathy* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Mahakanap (2013) hasil penelitian dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Variabel *Emphathy* berhubungan erat dengan kepuasan nasabah karena suatu pelayanan bank dapat dilihat empati yang diberikan saat melayani nasabah.

H₄ : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Emphathy* (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

5. Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Berdasarkan temuan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Cahyani, (2016) menemukan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. hasil penelitian dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Mahakanap (2013) Variabel *Responsiveness* berhubungan erat dengan kepuasan nasabah karena suatu pelayanan bank dapat dilihat respon yang diberikan saat melayani nasabah apakah merespon cepat atau tidak.

H₅ : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *Responsiveness* (X₅) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

6. Pengaruh variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Berdasarkan temuan Solichin et al. (2019) terdapat pengaruh positif yang signifikan secara simultan terhadap kelima indikator kualitas pelayanan terhadap rasa puas nasabah. Hasil dapat dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Menurut Harfika & Abdullah (2017) terdapat pengaruh lemah dengan kelima indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit di Kabupaten Aceh Barat Daya.

H₆ : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan kelima indikator kualitas pelayanan *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* (X₆) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian saat ini berlokasi di kampus Universitas Airlangga, Kampus B, Jalan Airlangga Nomor 4-6, Airlangga, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, 60115. Waktu penelitian bulan April – Juni 2022.

3.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian berikut, digunakannya metode pendekatan secara kuantitatif. Menurut (Hermawan I. , 2019) Analisis penelitian kuantitatif adalah suatu cara atau metode pada penelitian induktif, objektif, dan menggunakan data ilmiah yang dikumpulkan seluruh bukti data yang dapat berbentuk kumpulan angka dan/atau pernyataan hingga tahap dievaluasi serta diperiksa menggunakan analisis statistik deskriptif. Kondisi ini diterapkan untuk membuat penilaian tentang populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan melalui penggunaan alat penelitian dan kemudian dianalisis secara kuantitatif/statistik yang bertujuan melakukan uji pada hipotesis yang diajukan. Para peneliti berharap dengan menggunakan metode ini akan memungkinkan mereka untuk mendapatkan data yang akurat secara keseluruhan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut pendapat (Machali, 2017), populasi ialah objek/subjek penelitian yang ditentukan peneliti. Istilah "populasi" digunakan untuk menggambarkan satu set komprehensif unit analitis yang sedang diteliti. Adapun populasi yang akan dipakai ialah seluruh mahasiswa Universitas Airlangga sebanyak 7.385 pada data statistik Universitas Airlangga tahun 2020.

3.3.2 Sampel

Sebagai hal penting dalam penelitian, sampel dianggap mencerminkan populasi yang lengkap yang merupakan sebagian dari seluruh objek penelitian (Machali, 2017). Sample dapat dijadikan elemen untuk dipelajari. Pada analisis penelitian berikut, diperlihatkan hanyalah beberapa bagian kecil dari populasi objek sebagai bahan diadakannya sampel.

Teknik pengambilan sampel, menurut Sugiyono dalam (Machali, 2017) dibagi menjadi "*Probability Sampling*" dan "*Non-Probability Sampling*". "*Sampling*" pada probabilitas ini terdiri dari empat teknik:

1. *Simple Random Sampling*
2. *Proportional Stratified Random Sampling*
3. *Dispropotionate Stratified Random Sampling.*
4. *Area (Cluster) Sampling.*

Sementara, "*Non Probability Sampling*" ada 6 teknik yakni:

1. Sistematis Pengambilan Sampel.
2. Kuota Pengambilan Sampel.

3. Pengambilan sampel insidental.
4. *Exhaustive Sampling*.
5. *Snowball Sampling*.

Pengambilan sampel probabilitas pada penelitian ini menggunakan sampel acak stratifikasi proporsional. Probability sampling, menurut (Machali, 2017) merupakan strategi dalam mengambil sampel yang memastikan jika tiap-tiap elemen (anggota) dapat dipilih sebagai sampel dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama. Ketika anggota populasi tidak homogen serta terstratifikasi secara proporsional, digunakan sampling acak berlapis proporsional. Dalam penelitian ini penyusun akan menggunakan 100 orang mahasiswa Universitas Airlangga. Populasi yang digunakan berasal dari 15 fakultas yang ada di Universitas Airlangga, maka berikut jumlah sampel setiap fakultasnya:

Tabel 3. 1 Sampel Responden

Fakultas	D3	D4-Reg	S1-Reg	S1-AJ	S1-Inter	Total	Jumlah sampel perfakultas
Kedokteran	-	-	330	49	37	416	$\frac{416}{7.385} \times 100 = 5,6$ Dibulatkan menjadi 6 orang
Kedokteran Gigi	-	-	176	-	14	190	$\frac{190}{7.385} \times 100 = 2,5$ Dibulatkan menjadi 3 orang
Hukum	-	-	268	-	18	286	$\frac{286}{7.385} \times 100 = 3,8$ Dibulatkan menjadi 4 orang
Ekonomi dan Bisnis	-	-	989	-	14	1.003	$\frac{1.003}{7.385} \times 100 = 13,5$ Dibulatkan menjadi 14 orang
Farmasi	-	-	254	-	3	257	$\frac{257}{7.385} \times 100 = 3,4$ Dibulatkan menjadi 3 orang
Kedokteran Hewan	-	-	251	-	5	256	$\frac{256}{7.385} \times 100 = 3,4$ Dibulatkan menjadi 3 orang

Ilmu Politik dan Ilmu Sosial	-	-	771	-	-	771	$\frac{771}{7.385} \times 100 = 10,4$ Dibulatkan menjadi 10 orang
Ilmu Sains dan Teknologi	-	-	771	-	-	771	$\frac{771}{7.385} \times 100 = 10,4$ Dibulatkan menjadi 10 orang
Kesehatan Masyarakat	-	-	437	-	-	437	$\frac{437}{7.385} \times 100 = 5,9$ Dibulatkan menjadi 6 orang
Psikologi	-	-	221	-	7	228	$\frac{228}{7.385} \times 100 = 3,0$ Dibulatkan menjadi 3 orang
Ilmu Budaya	-	-	521	-	-	521	$\frac{521}{7.385} \times 100 = 7,0$ Dibulatkan menjadi 7 orang
Keperawatan	-	-	219	76	-	295	$\frac{295}{7.385} \times 100 = 3,9$ Dibulatkan menjadi 4 orang
Perikanan dan Kelautan	-	-	343	-	-	343	$\frac{343}{7.385} \times 100 = 4,6$ Dibulatkan menjadi 5 orang
Vokasi	1.058	100	-	-	-	1.158	$\frac{1.158}{7.385} \times 100 = 15,6$ Dibulatkan menjadi 16 orang
Teknologi Maju dan Multidisiplin	-	-	453	-	-	453	$\frac{453}{7.385} \times 100 = 6,1$ Dibulatkan menjadi 6 orang
Total	1.058	100	5.944	125	98	7.385	100

(Sumber: Data diolah tahun 2022)

3.4 Sumber data

(Suhaidi, 2014) mendefinisikan sumber data sebagai subjek studi yang dikaitkan dengan data, seringkali dalam bentuk benda bergerak, orang, lokasi, dan sebagainya. Sumber data, menurut (Anshori & Iswati, 2019) adalah topik dari mana data dikumpulkan. Menurut (Rijali, 2019) sumber data dalam penelitian kuantitatif setidaknya ada 2, yaitu kata-kata dan tindakan. Menurut Moleong (2002) sebagaimana dikutip dalam (Rijali, 2019), metode pengumpulan sumber data dengan wawancara maupun observasi ialah kombinasi dari melihat, mendengarkan,

dan bertanya. Menurut pendapat (Arikunto, 1998) sumber data adalah topik yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi.

1. Data primer

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner atau survei yang dibagikan ke 100 mahasiswa Universitas Airlangga. Menurut Sugiyono dalam (Machali, 2017) Kuesioner adalah strategi pengumpulan data yang efektif ketika peneliti yakin akan variabel yang dinilai serta memahami apa keinginan responden. Kuesioner dalam penelitian ini memberikan pernyataan tertulis tentang objek penelitian yang jawabannya sudah termasuk dalam hipotesis.

2. Data Sekunder

Menurut kuncoro (2009) dalam (Hamid & Susilo, 2015) data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder adalah literatur yang relevan dengan topik, seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ridwan (2010) dalam (Tanujaya, 2017), teknik ini ialah pendekatan yang dapat dilaksanakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Sementara itu, (Apriliawati, 2020) adalah metode penelitian psikologis yang melibatkan pemeriksaan hubungan antara berbagai faktor untuk mengevaluasi sebuah teori. Hal ini dikarenakan dalam penelitian memiliki tujuan utama untuk mengumpulkan data.

Adapun kuesioner yang disebar kepada mahasiswa Universitas Airlangga adalah cara peneliti untuk menghimpun data. Kuesioner bertujuan untuk mengetahui rasa kepuasan Mahasiswa terkait sistem pelayanan pembayaran UKT UKT dengan PT. BRI Tbk dengan sampel sebanyak 100 orang.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Berguna untuk memperjelas pengambilan data yang dilakukan oleh penyusun sehingga tidak menyebabkan pengambilan data yang bias. Definisi operasional dari tiap-tiap variabel yakni sebagai berikut:

Data Tabel 3. 2 Variabel Penelitian

Sub Variabel	pengertian	Indikator	Skala
<i>Reliability</i> (X ₁)	Keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar tanpa membuat kesalahan dan melayani tepat waktu.	1. Komitmen dipenuhi tepat waktu 2. Informasi diberikan 3. Layanan diberikan dengan cepat dan akurat.	Likert
<i>Assurance</i> (X ₂)	Jaminan bahwa pegawai selalu sopan dan memiliki keahlian serta kemampuan yang diperlukan untuk mengelola pernyataan atau masalah nasabah.	1. Pengetahuan dan keterampilan 2. kepercayaan 3. Kesopanan	Likert
<i>Tangible</i> (X ₃)	Bentuk nyata dari fasilitas fisik, peralatan, dan material perusahaan, serta tampilan pegawai sambil mendukung segala sesuatu, baik sarana dan prasarana, selama bekerja.	1. Fasilitas fisik 2. Peralatan kantor 3. Penampilan pegawai.	Likert

<i>Empathy</i> (X ₄)	Memahami kekhawatiran nasabah, memberikan perhatian pribadi kepada nasabah, dan bahkan melayani nasabah dengan kesabaran penuh ketika mereka menghadapi kesulitan.	1. Mengenali keinginan/masalah nasabah 2. Melakukan sesuatu/bertindak untuk kepentingan nasabah 3. Memperhatikan nasabah	Likert
<i>Responsiveness</i> (X ₅)	Kemauan dan kapasitas pegawai untuk melayani nasabah serta memberikan jawaban atas apa yang diminta mereka, serta untuk menunjukkan kapan akan diberikan layanan serta kemudian menyediakannya dengan cepat.	1. kapasitas perusahaan untuk bereaksi terhadap permintaan nasabah 2. memberikan layanan secara tepat waktu.	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	keadaan antara harapan dan kinerja yang nyata dan akan diterima.	1. kepercayaan nasabah 2. pelayanan yang diberikan 3. Suasana 4. faktor emosional.	

Pada tahap ini diukur dengan Skala Likert atau biasanya dipakai menghitung sikap dalam suatu penelitian (Machali, 2017). Menurut (Hermawan & Amirullah, 2016) menggunakan skala Likert membuat dalam tiap pernyataan, responden harus mengatakan apakah mereka setuju ataupun tidak setuju tentang masalah yang sedang dipertimbangkan. Menurut pandangan Sugiyono dalam (Anshori & Iswati, 2019), skala likert merupakan variabel yang harus dinilai dan kemudian diubah menjadi indikator variabel. Skala Likert, yang memakai poin berbeda disetiap kategori dan menampilkan hasilnya dalam bentuk tabel, memberi responden lima pilihan untuk dipilih saat menanggapi pernyataan yang terdapat dalam kuesioner (Machali, 2017):

Tabel 3. 3 Kategori Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7 Metode Analisis Data

Menurut (Sukandar, 2006) analisis data merupakan komponen penting dari setiap proyek penelitian. Hal ini disebabkan fakta bahwa hanya melalui analisis data dipakai sebagai pengidentifikasian jawaban atas pernyataan penelitian. Ketika semua data yang diperlukan untuk membahas topik yang diselidiki telah dikumpulkan dan dianalisis, seperti yang dinyatakan oleh, analisis data adalah salah satu prosedur penelitian (Yosani, 2015).

3.7.1 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas menurut (Anshori & Iswati, 2019) Validitas suatu instrumen dapat ditentukan dengan melakukan uji validitas. Ukuran ini menunjukkan reliabilitas instrumen. Sekarang dimungkinkan untuk melakukan pengukuran yang akurat dari properti yang instrumennya dirancang. Ghozali (2006) dalam (Febriayanti & Widiyati, 2019) mengatakan bahwa uji validitas dipergunakan untuk mengukur kevalidan dari suatu kuesioner. Informasi ini ditemukan dalam penelitian penyusun.

Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas mengkorelasikan antara nilai item dengan skor jumlah item (nilai r_{hitung}), maka data valid apabila perbandingan nilai

r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut merupakan rumus dari uji validitas yang ditemukan oleh pearson:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum X$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum Y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum X^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel x

$\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliable berasal dari kata reabilitas yang memiliki arti bisa dipercaya. Menurut (Anshori & Iswati, 2019), reliabilitas adalah istilah yang merujuk pada suatu instrumen yang cukup andal untuk mengumpulkan data (juga sebagai alat ukur variabel) disebabkan oleh kualitas dari instrumen tersebut tinggi. (Machali, 2017) menyatakan bahwa suatu instrumen penelitian dianggap reliabel jika temuan tesnya konsisten atau konstan terhadap sesuatu yang akan diukur. Dalam penelitian ini memakai *output Cronbach Alpha*, menurut (Wahyuni, 2020) kriteria nilai uji reliabilitasnya jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$, maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$, maka dinyatakan kurang reliabel. Berikut merupakan rumus *Alpha Cronbach*:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \quad (3.2)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sigma^2 t$ = Varians total

$\sum \sigma^2 t$ = jumlah varian butir

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Penggunaan ini digunakan dalam menentukan praktis atau tidak praktis dari suatu model. Pada penelitian ini memakai uji:

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas normalitas sesuai dengan (Machali, 2017) ditujukan untuk memberikan informasi terkait pendistribusian kenormalan maupun tidak suatu penilaian residual atau/ perbedaan penelitian. Uji nilai *Kolmogorov-Smirnov* dan kurva P-P Plot digunakan untuk melakukan uji kenormalan, dasar penarikan kesimpulan jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ maka data dianggap normal begitupula sebaliknya jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$ maka data dianggap tidak normal. Berikut merupakan rumus yang digunakan:

$$KD: 1,36 \frac{\sqrt{n_1+n_2}}{n_1 n_2} \quad (3.3)$$

Keterangan:

KD = Jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

3.7.2.2. Uji Multikolinearitas

Menurut (Machali, 2017) persamaan regresi termasuk uji multikolinearitas untuk memahami apakah variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut mempunyai korelasi yang mendekati sempurna atau sempurna. Menurut Priyanto dalam (Machali, 2017) persamaan regresi yang baik tidak boleh menunjukkan multikolinearitas, karena hal ini memperlihatkan yaitu variabel bebas saling berkorelasi. Keadaan ini dapat menghasilkan koefisien korelasi variabel dengan margin kesalahan yang sangat besar atau tak terbatas. “*Model regresi tolerance*”

serta “*variance inflation factor*” (VIF) dipakai ketika melakukan uji multi kolinearitas terhadap penelitian ini. Dinilai kosong alias 0 (nol) multikolinearitas ketika nilai dari *tolerance* > 0,1 serta ketika nilai VIF yang dihasilkan < dari 10 (sepuluh).

$$\text{VIF} = \frac{1}{\text{Tolerance}} \quad \text{atau} \quad \text{Tolerance} = \frac{1}{\text{VIF}} \quad (3.4)$$

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian uji heteroskedastisitas telah tercantum oleh (Machali, 2017) digunakan untuk mengetahui apakah varians dari residual bervariasi antar data regresi. Heteroskedastisitas adalah metode grafis dan statistik (Janie, 2012). Memeriksa grafik antara nilai prediksi dari variabel dependen dan residual adalah tipikal untuk metode grafis. Dalam penelitian ini, tidak adanya heteroskedastisitas ditentukan dengan menggunakan metode Glesjer dan *scatterplot*. Metode Glesjer dasar penarikan kesimpulan jika hasil nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, begitupun sebaliknya jika nilai nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka terdapat gejala heteroskedastisitas. Untuk dasar penarikan kesimpulan metode *Scatterplot* apabila titik dari data terpecah baik dari atas serta dari bawah ataupun mendekati 0 (nol) di sumbu y, dan ketika titik dari bukti tidak dikumpulkan secara eksklusif dari atas serta dari bawah, jika tidak pula berpola, dan jika tiada menghasilkan gelombang, tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi. Kemudian, bentuk polanya melebar menyempit dan kemudian melebar lagi.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan (Machali, 2017) Regresi linier berganda ialah metode yang tujuannya mempelajari hubungan diantaras satu variabel dependen (Y) juga dapat digunakan untuk menggambarkan kombinasi banyak variabel independen/prediktor (X). Regresi linier berganda menurut (Andri, 2020) dalah regresi linier dengan satu variabel terikat serta beberapa faktor bebas (dua variabel maupun lebih). Persamaan regresi berganda yang dipakai secara umum pada penelitian ini yakni :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Niali Konstan

X_1 = *Reliability*

X_2 = *Assurance*

X_3 = *Tangible*

X_4 = *Emphathy*

X_5 = *Responsiveness*

β = Angka Koefisien Regresi

3.7.3.2 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji T)

Dalam (Wahab, 2017) dengan menetapkan hipotesis alternatif, uji-t menentukan tingkat signifikansi pengaruh berbagai faktor kemandirian (*independen*) terkait dengan Variabel dependen. Menurut (Mardiatmoko, 2020)

Uji-T dipakai ketika mencari tahu suatu model regresi variabel dapat bebas memiliki dampak yang cukup besar bagi variabel terikat. Standar dalam mengambil keputusan apabila nilai signifikansi $t < 0.05$ kemungkinan H_0 ditolak serta H_a diterima. Bentuk keduanya terlihat bahwasannya seluruh variabel independen mempunyai dampak cukup kuat bagi variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $t > 0.05$ kemungkinan H_0 diterima serta H_a ditolak. Bentuk keduanya terlihat bahwasannya tiada satu pun variabel independen yang memiliki dampak *signifikan* bagi variabel dependen. Berikut merupakan rumus uji t menurut sugiyono dalam (Febrianawati, 2018):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.5)$$

Keterangan:

- t = Distribusi t
- r = Koefisien korelasi parsial
- r^2 = Koefisien determinasi
- n = Jumlah data

3.7.3.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut (Astuti, Pawenang, & Kustiyah, 2017) uji F dipakai untuk mencari tahu signifikansi pengaruh variabel bebas. Sedangkan menurut (Mardiatmoko, 2020) hal ini menjadi penentu, variabel independen memiliki dominasi besar bagi variabel dependen. Standar dalam mengambil keputusan:

1. Jika nilai signifikan $F < 0.05$ dipastikan H_0 ditolak kemudian H_a diterima.

Hal tersebut membuktikan jika semua variabel independen memiliki dominasi cukup besar bagi variabel dependen.

2. Jika nilai signifikan $F > 0.05$ dipastikan H_0 diterima kemudian H_a ditolak.

Hal tersebut membuktikan jika tiada satu pun variabel independen yang memiliki dominasi substansial bagi variabel dependen.

3.7.3.4 Analisis Determinasi (R^2)

Metode analisis determinasi menilai kontribusi variabel X terhadap variabel Y, digunakan ketika menentukan hubungan proporsional satu variabel pada variabel lain. Koefisien determinasi merupakan metrik yang membuktikan seberapa baik sebuah variasi dalam variabel dependen dijelaskan. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 (nol) dan 1 (satu). Disebabkan R^2 sangat rendah, kemampuan Variabel independen yang membuktikan variasi Variabel dependen dibatasi. Nilai diantara 1 artinya Variabel independen menyediakan hampir memenuhi data untuk dijadikan alat prediksi variasi dependen. Berikut merupakan rumus koefisien determinasi menurut Abdurrahman *et al.* (2011):

$$KP = r^2 \times 100\% \quad (3.6)$$

Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Seorang gubernur bernama Raden Bei Aria Wirjaatmadja membentuk Bank Rakyat Indonesia, atau Bank BRI di Jawa Tengah, tepatnya di Purwokerto, tanggal 16 Desember 1895. "De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofdeen" (Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia atau pribumi) merupakan nama asli bank tersebut, tetapi kemudian diubah menjadi "Halp Spaarbank der Inlandsche Bestuur Ambtenaren". Pada awalnya, bank memakai modal masjid dalam memberikan pinjaman dengan pembayaran bulanan yang rendah.

BRI adalah bank pertama Republik Indonesia milik pemerintah, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 1 tanggal 22 November 1946 yang menyatakan bahwa Bank Republik Indonesia merupakan bank pertama milik pemerintah Republik Indonesia. Bank BRI sempat sempat terhenti pada tahun 1948 karena situasi perang untuk mempertahankan kemerdekaan, tetapi kembali buka pada tahun 1949 dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat. Status Bank BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) sejak 1 Agustus 1992, sesuai Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 1992. Pemerintah masih memiliki 100% saham perusahaan.

Dengan bertambahnya statusnya menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada Oktober 2003, Bank BRI mulai go public.

4.1.2 Visi Misi Perusahaan

Menjadi *The Most Valuable* Banking Group di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*.

Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai berikut:

1. Memberikan yang terbaik

Untuk membantu peningkatan perekonomian masyarakat, menyelenggarakan kegiatan dan memfokuskan pelayanan kepada sektor mikro, kecil, serta menengah.

2. Menyediakan pelayanan yang prima

Dengan menggunakan prinsip-prinsip operasional dan *risk management excellence*, memberikan layanan yang luar biasa dengan fokus pada pelanggan melalui sumber daya manusia yang profesional dan berbasis kinerja atau *performance-driven culture*, teknologi informasi yang andal dan siap masa depan, serta jaringan konvensional dan digital yang produktif.

3. Bekerja dengan optimal dan baik

Dengan memasukkan konsep keuangan berkelanjutan dan standar GCG yang kuat akan menghasilkan manfaat maksimal kepada stakeholder

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Karakteristik Responden

Tabel di bawah ini akan merangkum dan memberikan pandangan status 100 responden yang melakukan pembayaran UKT di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI). Jenis kelamin serta fakultas menjadi karakteristik responden pada penelitian ini, dari 100 kuesioner yang sudah diisi, yang semuanya dikumpulkan dan dianggap sesuai terhadap dilakukan analisis selanjutnya. Perolehan data menghasilkan gambaran antara lain:

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Laki-laki	30	30%
Perempuan	70	70%
Total	100	100%

(Sumber: Data diolah tahun 2022)

Sesuai dengan pengelompokan gender pada tabel di atas, 30 orang atau 30 % responden adalah laki-laki. Sedangkan perempuan sebanyak 70 orang, atau 70 % dari responden, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Universitas Airlangga yang ditemui penyusun pada saat pengumpulan data adalah perempuan.

4.2.2 Fakultas Responden

Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Kedokteran	6	6%
Kedokteran Gigi	3	3%
Hukum	4	4%
Ekonomi dan Bisnis	14	14%

Farmasi	3	3%
Kedokteran Hewan	3	3%
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	10	10%
Sains dan Teknologi	10	10%
Kesehatan Masyarakat	6	6%
Psikologi	3	3%
Ilmu Budaya	7	7%
Keperawatan	4	4%
Perikanan dan Kelautan	5	5%
Vokasi	16	16%
Teknologi Maju dan Multidisiplin	6	6%
Total	100	100%

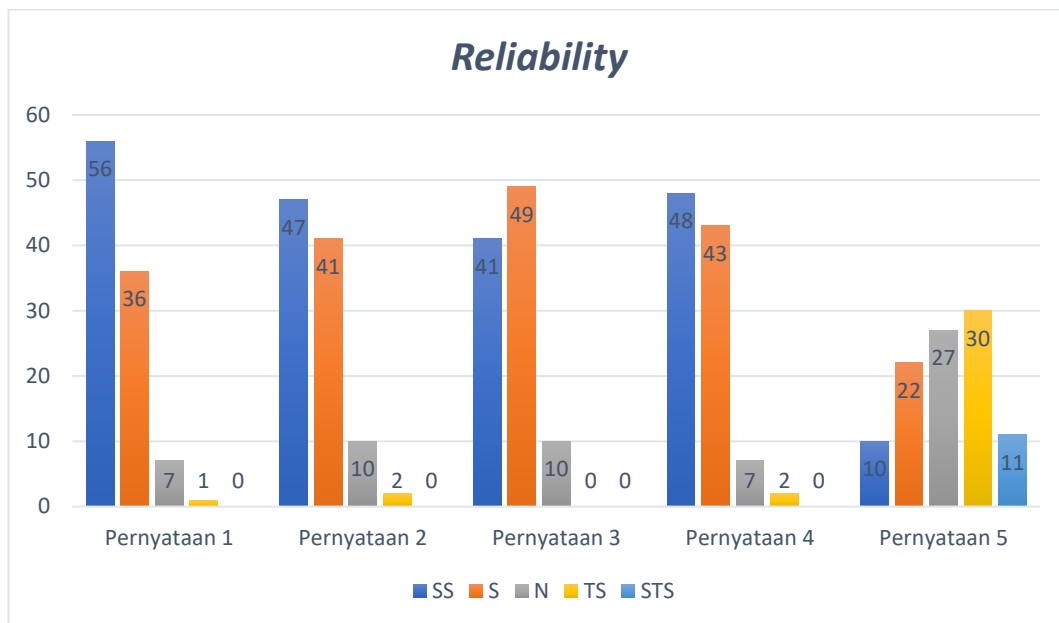
(Sumber: Data diolah tahun 2022)

Atas dasar dari tabel di atas, total mahasiswa yang dijadikan responden terlihat bahwa berasal dari 15 Fakultas yang ada yaitu, Fakultas Kedokteran 6 orang atau 6%, Fakultas Kedokteran Gigi 3 orang atau 3%, Fakultas Hukum 4 orang atau 4%, Fakultas Ekonomi dan Bisnis 14 orang atau 14%, Fakultas Farmasi 3 orang atau 3%, Fakultas Kedokteran Hewan 3 orang atau 3%, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 10 orang atau 10%, Fakultas Sains dan Teknologi 10 orang atau 10%, Fakultas Kesehatan Masyarakat 6 orang atau 6%, Fakultas Psikologi 3 orang atau 3%, Fakultas Ilmu Budaya 7 orang atau 7%, Fakultas Keperawatan 4 orang atau 4%, Fakultas Perikanan dan Kelautan 5 orang atau 5%, Fakultas Vokasi 16 orang atau 16%, dan Fakultas Teknologi Maju dan Multidisiplin 6 orang atau 6%.

4.3 Karaktersitik Jawaban

4.3.1 Reliability (X_1)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel *Reliability* :



(Sumber: Data diolah tahun 2022)

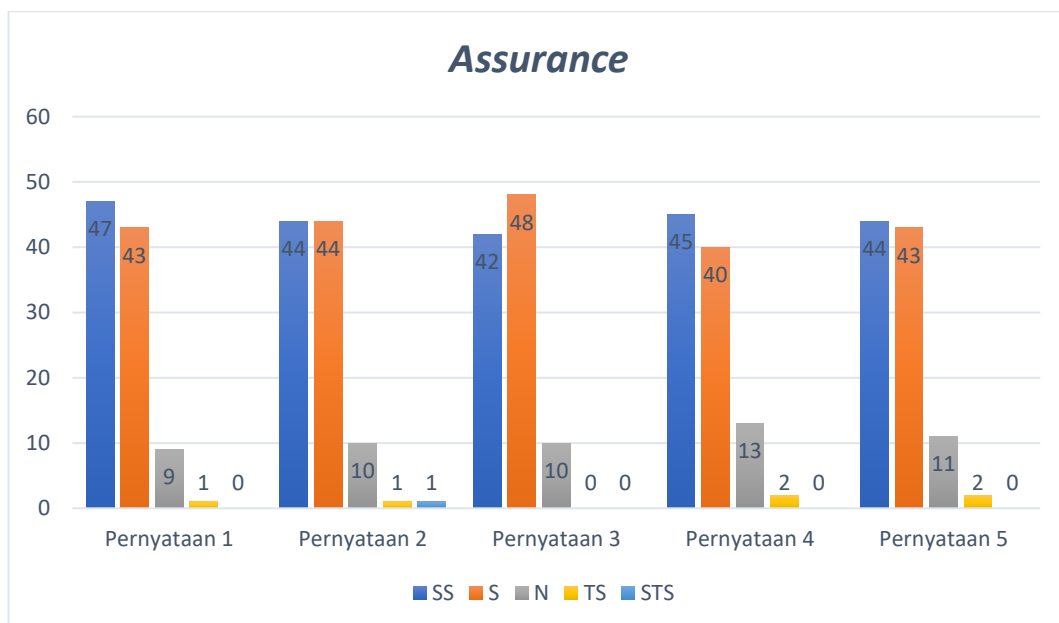
Gambar 4. 1 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel *Reliability*

- Pada pernyataan 1, terdapat 56 responden sangat setuju bahwa jam layanan BRI tepat waktu, dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
- Pada pernyataan 2, 47 responden sangat setuju bahwa pegawai BRI telah memberikan pelayanan yang ideal dan selalu melayani dengan cepat dan ringkas, dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
- Pada pernyataan 3, 49 responden menyatakan setuju bahwa pegawai BRI menawarkan informasi produk yang sesuai dan akurat, dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
- Pada pernyataan 4, 48 responden sangat setuju jika pegawai BRI pelayanannya diselesaikan dengan tepat waktu, dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.

- Pada pernyataan 5, 30 responden tidak setuju dengan pernyataan “saya tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit”, sedangkan 10 responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

4.3.2 Assurance (X₂)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel *Assurance* :



(Sumber: Data diolah tahun 2022)

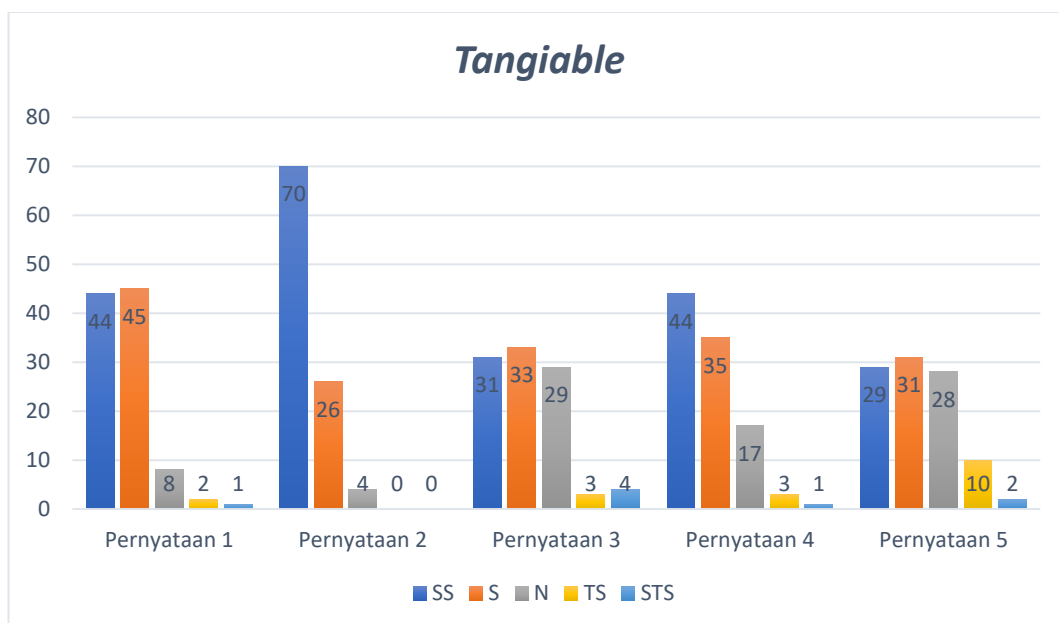
Gambar 4. 2 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel *Assurance*

- Pada pernyataan 1, 47 responden sangat setuju bahwa saya merasa aman bertransaksi dengan BRI, dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
- Pada pernyataan 2, 44 responden sangat setuju dan setuju bahwa Pegawai BRI selalu profesional dan ramah, sedangkan terdapat 1 responden sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan ini.

- Pada pernyataan 3, 48 responden setuju bahwa Pegawai BRI dalam memberi informasi yang berkaitan dengan produk mempunyai pengetahuan yang cukup dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
- Pada pernyataan 4, 45 responden sangat setuju bahwa Saya selalu merasa nyaman bertransaksi di BRI dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.
- Pada pernyataan 5, 44 responden menjawab sangat setuju bahwa Pegawai BRI selalu bersikap sopan dan santun dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.

4.3.3 Tangible (X₃)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel *Tangible* :



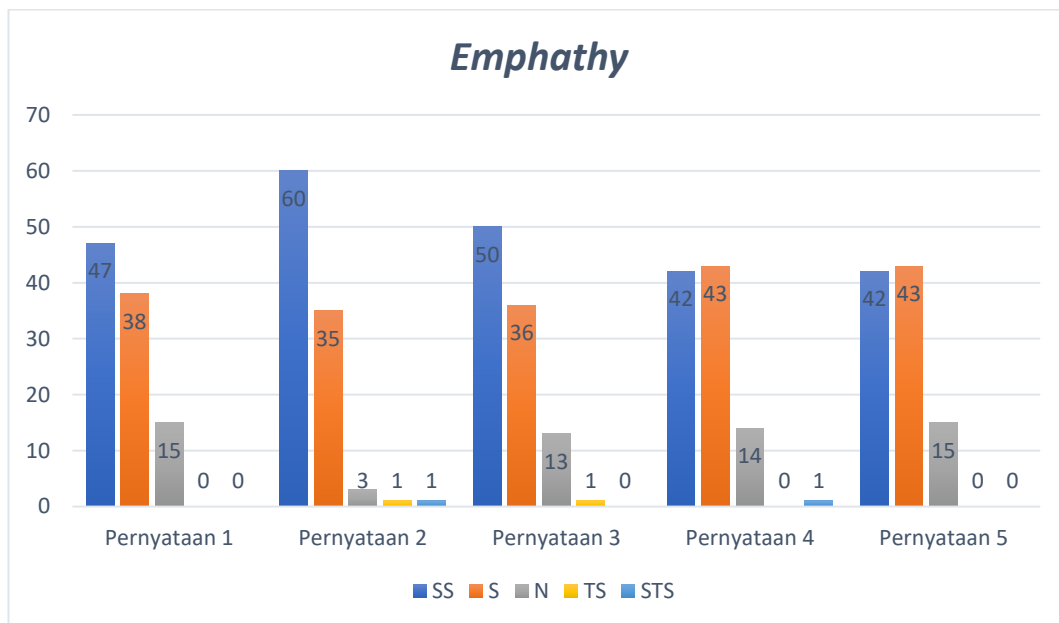
(Sumber: Data diolah tahun 2022)

Gambar 4. 3 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel *Tangible*

1. Pada pernyataan 1, 45 responden setuju bahwa jenis formulir tersedia serta tidak mengalami hambatan dalam mengisi dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.
2. Pada pernyataan 2, 70 responden sangat setuju bahwa Pegawai BRI selalu bersikap profesional dan ramah dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
3. Pada pernyataan 3, 33 responden setuju bahwa Ruang tunggu pada BRI tergolong luas dan yang tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 3 responden.
4. Pada pernyataan 4, 44 responden sangat setuju bahwa saya selalu merasa nyaman bertransaksi di BRI dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.
5. Pada pernyataan 5, 31 responden setuju bahwa Ruang tunggu pada BRI terasa sejuk dan nyaman dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 2 responden.

4.3.4 Emphathy (X₄)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel *Emphathy* :



(Sumber: Data diolah tahun 2022)

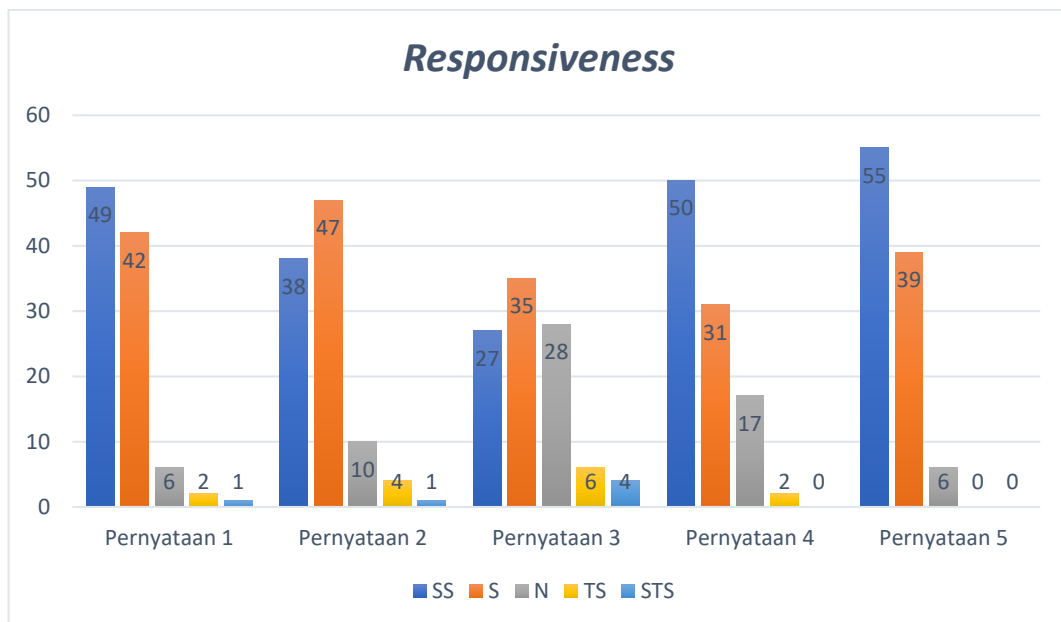
Gambar 4. 4 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel *Empathy*

1. Pada pernyataan 1, 47 responden sangat setuju bahwa tersedianya Jenis formulir serta tidak mengalami kendala dalam mengisi serta tidak ada responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
2. Pada pernyataan 2, 60 responden sangat setuju bahwa Pegawai BRI selalu bersikap profesional dan ramah dan yang sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.
3. Pada pernyataan 3, 50 responden sangat setuju bahwa Ruang tunggu pada BRI tergolong luas dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
4. Pada pernyataan 4, 43 responden setuju bahwa Saya selalu merasa nyaman bertransaksi di BRI serta yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.

5. Pada pernyataan 5, 43 responden setuju bahwa Ruang tunggu pada BRI terasa sejuk dan nyaman serta responden tidak ada yang sangat tidak menyetujui pernyataan ini.

4.3.5 Responsiveness (X₅)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel *Responsiveness* :



(Sumber: Data diolah tahun 2022)

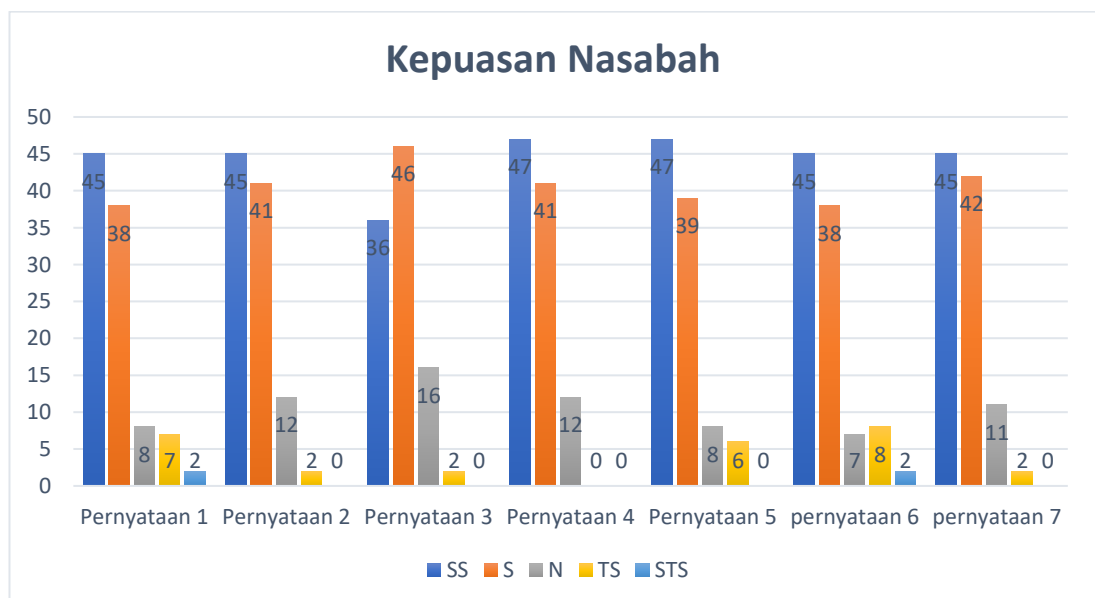
Gambar 4. 5 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel *Responsiveness*

1. Pada pernyataan 1, 49 responden sangat setuju bahwa Pegawai BRI selalu sigap membantu saya dalam menangani permasalahan dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.
2. Pada pernyataan 2, 47 responden setuju bahwa dalam menanggapi keluhan yang saya alami pegawai BRI selalu cepat dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 1 responden.

3. Pada pernyataan 3, 35 responden setuju bahwa Pegawai BRI tidak membiarkan saya berdiri lama menunggu antrian dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 4 responden.
4. Pada pernyataan 4, 50 responden sangat setuju bahwa Satpam BRI selalu menyambut saya dengan baik dan responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
5. Pada pernyataan 5, 55 responden sangat setuju bahwa Satpam BRI selalu membantu saya jika kesulitan serta responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.

4.3.6 Kepuasan Nasabah (Y)

Berikut merupakan hasil ringkasan jawaban responden variabel kepuasan nasabah :



(Sumber: Data diolah tahun 2022)

Gambar 4. 6 Ringkasan Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah

1. Pada pernyataan 1, 45 responden sangat setuju bahwa Keandalan pegawai BRI dalam melayani pembayaran UKT serta yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 2 responden.
2. Pada pernyataan 2, 45 responden sangat setuju bahwa Pegawai BRI memberikan rasa aman saat melakukan transaksi serta responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini .
3. Pada pernyataan 3, 46 responden setuju bahwa Fasilitas fisik yang disediakan oleh BRI sangat baik dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
4. Pada pernyataan 4, 47 responden sangat setuju bahwa Sikap empati pegawai dan satpam BRI yang diberikan sesuai harapan serta responden tidak ada tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
5. Pada pernyataan 5, 47 responden sangat setuju bahwa Ketanggapan pegawai BRI untuk memberikan bantuan sangat baik serta responden tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.
6. Pada pernyataan 3, 45 responden sangat setuju bahwa kesesuaian pelayanan yang diberikan BRI saat melaksanakan pembayaran sesuai harapan dan yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini terdapat 2 responden.
7. Pada pernyataan 4, 45 responden sangat setuju jika Secara keseluruhan saya sangat puas dengan Reliability, Assurance, Tangiable, Emphathy, dan Responsiveness yang diberikan oleh BRI serta responden dan tidak ada yang sangat tidak setuju dengan pernyataan ini.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dipakai guna mengetahui seberapa valid sebuah instrument. Dalam menguji validitas penelitian ini, peneliti memakai metode *Correlated-Total Item Correlation* yaitu hubungan diantara skor item beserta skor total item (nilai r_{hitung}), maka data valid apabila perbandingan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$.

Berdasarkan rumus $df = N - 2$ (dimana N adalah jumlah responden) serta tingkat kesalahan 5% diuji satu arah maka dalam penelitian ini r_{tabel} mempunyai tingkat signifikansi dua arah sebesar 0,1654.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (X ₁)	P1	0,657	0,1654	Valid
	P2	0,722	0,1654	Valid
	P3	0,680	0,1654	Valid
	P4	0,774	0,1654	Valid
	P5	0,726	0,1654	Valid
<i>Assurance</i> (X ₂)	P1	0,695	0,1654	Valid
	P2	0,799	0,1654	Valid
	P3	0,750	0,1654	Valid
	P4	0,809	0,1654	Valid
	P5	0,828	0,1654	Valid
<i>Tangible</i> (X ₃)	P1	0,554	0,1654	Valid
	P2	0,539	0,1654	Valid
	P3	0,796	0,1654	Valid
	P4	0,782	0,1654	Valid
	P5	0, 767	0,1654	Valid
<i>Emphathy</i> (X ₄)	P1	0,766	0,1654	Valid
	P2	0,755	0,1654	Valid
	P3	0,719	0,1654	Valid
	P4	0,838	0,1654	Valid
	P5	0,675	0,1654	Valid
	P1	0,825	0,1654	Valid
	P2	0,870	0,1654	Valid

Responsiveness (X ₅)	P3	0,759	0,1654	Valid
	P4	0,812	0,1654	Valid
	P5	0,762	0,1654	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,769	0,1654	Valid
	P2	0,659	0,1654	Valid
	P3	0,346	0,1654	Valid
	P4	0,491	0,1654	Valid
	P5	0,479	0,1654	Valid
	P6	0,775	0,1654	Valid
	P7	0,645	0,1654	Valid

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Berdasarkan tabel yang telah disajikan dapat diketahui seluruh pernyataan kuesioner yang merupakan variabel memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item angket valid. Dinyatakan bahwa setiap pernyataan dapat mengukur setiap variabel.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Validitas dilanjutkan dengan Uji Reliabilitas dengan tujuan untuk menetapkan apakah suatu instrumen cukup dapat dipercaya sebagai cara untuk mengukur variabel dan data, mengingat hasil studi tersebut sesuai dengan objek yang hendak dikaji. Penggunaan Alpha Cronbach untuk mengevaluasi konsistensi item kuesioner dalam penelitian ini. Nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 menunjukkan reliabilitas.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	25

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Atas dasar data yang disajikan di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* memiliki skor $> 0,60$. Dari hasil uji variabel X (25 butir pernyataan) memiliki hasil *Cronbach Alpha* 0,936. Hal tersebut disimpulkan jika seluruh variabel dalam penelitian dapat dianggap kredibel.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.707	7

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Atas dasar data yang disajikan di atas, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* memiliki skor $> 0,60$. Dari hasil uji variabel Y (7 butir pernyataan) memiliki hasil *Cronbach Alpha* 0,707. Hal tersebut disimpulkan jika seluruh variabel dalam penelitian dapat dianggap kredibel.

4.4.3 Uji Asumsi Klasik

4.4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan guna menentukan variabel dependen dan independen model regresi, atau keduanya, berdistribusi normal. Pendekatan grafis untuk menguji normalitas residual adalah dengan menguji penyebaran data pada sumbu diagonal pada P-P Plot Normal dari residual terstandarisasi regresi, jika titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti diagonal, nilai residunya adalah normal. Uji nilai *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk mencari tahu normalitas distribusi data. Distribusi data dianggap normal jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* $>$ dari 0,05. Dalam

penelitian ini memakai *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas. Test diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Uji Normalitas dengan Uji *kolmogorov-smirnov Test*

Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan *kolmogorov-smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.98460642
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.053
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.135 ^c

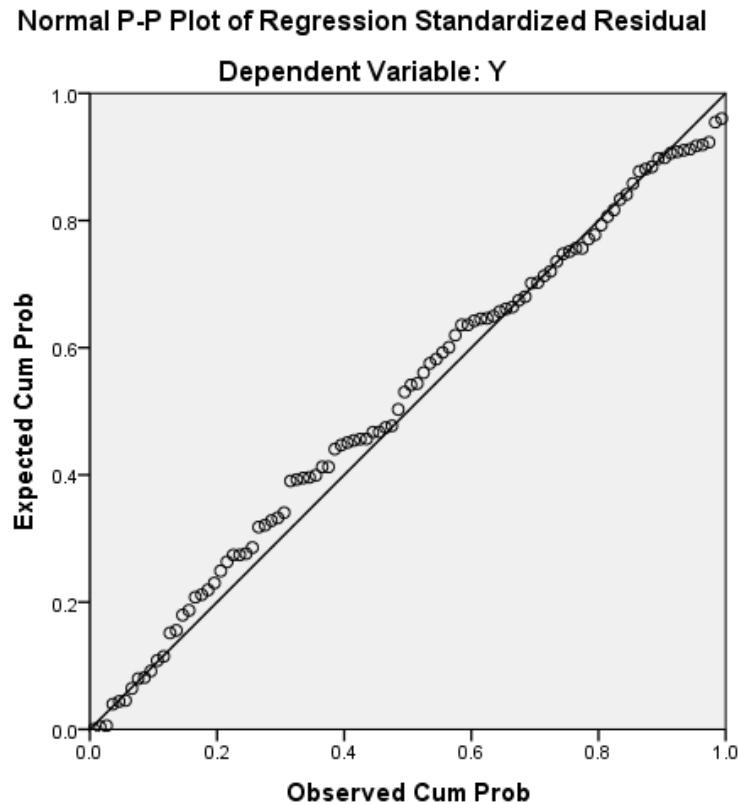
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Uji *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel diatas terlihat memperoleh nilai signifikansi 0,135 yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 ($0,135 > 0,05$). Dengan kata lain, data residual terdistribusi secara normal, dan model regresi memenuhi kondisi normalitas.

b. Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot



(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Gambar 4. 7 Uji Normalitas dengan Grafik *P-P Plot*

Grafik P-P Plot normal, seperti terlihat pada gambar 4.7, menggambarkan distribusi data di suatu tempat di sekitar garis lurus serta mengikuti garis diagonal yang menghasilkan garis miring dari kiri bawah ke kanan atas, dapat diartikan jika data terdistribusi normal.

4.4.3.2 Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji keterkaitan variabel bebas dalam regresi. Seharusnya tidak terdapat keterkaitan diantara variabel independen dalam model

regresi yang layak, serta tidak boleh ada multikolinearitas. Pada kajian ini, nilai *tolerance* serta *Variance inflation factor* (VIF) dalam model regresi diuji dengan teknik uji multikolinearitas. Tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance* > dari 0,1 serta nilai VIF yang dihasilkan < dari 10.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.497	2.717		5.703	.000		
X1	.423	.158	.338	2.672	.009	.478	2.091
X2	-.015	.167	-.012	-.092	.927	.429	2.329
X3	-.011	.144	-.009	-.075	.940	.487	2.053
X4	.056	.213	.043	.261	.795	.277	3.607
X5	.234	.163	.219	1.438	.154	.330	3.032

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Pada tabel di atas dapat diketahui jika tiap-tiap variabel independen mempunyai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tiap-tiap variabel bebas lebih kecil dari 10. Pada variabel X₁ (*Reliability*) mendapat nilai VIF sebesar 2,091 dan nilai *Tolerance* 0,478, variabel X₂ (*Assurance*) mendapat nilai VIF sebesar 2,329 dan *Tolerance* 0,429, variabel X₃ (*Tangible*) mendapat nilai VIF sebesar 2,053 dan *Tolerance* 0,487, variabel X₄ (*Emphathy*) mendapat nilai VIF sebesar 3,607 dan nilai *Tolerance* 0,277, dan variabel X₅ (*Responsiveness*) mendapat nilai VIF sebesar 3,032 dan nilai *Tolerance* 0,330. Sebagai hasil dari

temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa multikolinearitas antara variabel independen tidak muncul dalam model regresi.

4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Terjadinya uji heteroskedastisitas sebagai akibat dari berubahnya keadaan yang tidak terwakili dalam definisi model regresi. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer

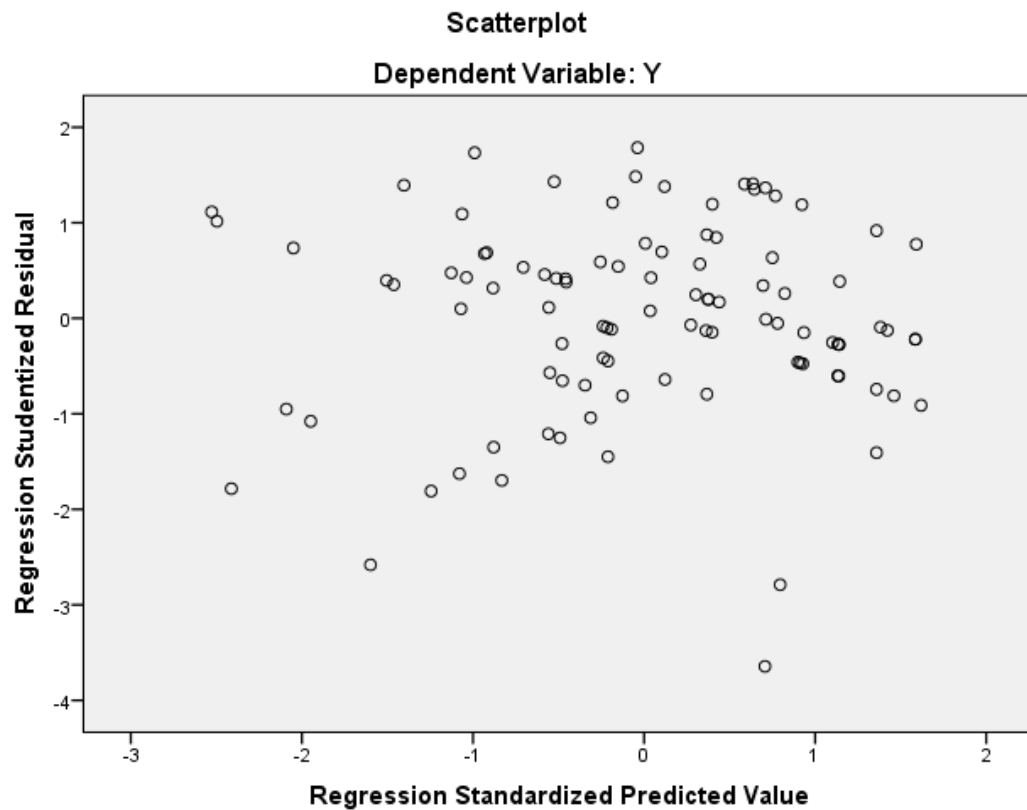
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.180	2.252		3.189	.002
RELIABILITY	-.099	.094	-.146	-1.053	.295
ASSURANCE	-.041	.096	-.059	-.424	.673
TANGIABLE	.055	.084	.086	.656	.513
EMPHATHY	-.212	.121	-.306	-1.753	.083
RESPONSIVENESS	.073	.100	.125	.723	.471

a. Dependent Variable: Abs_Res

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi variabel *Reliability* sebesar 0,295, variabel *Assurance* sebesar 0,673, variabel *Tangible* 0,513, variabel *Emphathy* 0,083, variabel *Responsiveness* 0,471, hasil pengujian dengan metode glesjer tersebut menyimpulkan bahwa seluruh xariabel X mendapatkan nilai signifikansi absolute residualnya $> 0,05$ atau tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Berikut adalah hasil gambar penelitian dalam pengujian heteroskedastisitas ini

dengan metode *Scatterplot* dengan memanfaatkan diagram sebar residual atau grafik pola sebar:



(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*

Berdasarkan gambar di atas, tidak terlihat pola yang ada, dan titik-titik distribusi secara acak di atas dan di bawah nol pada sumbu Y. Oleh karena itu, bisa diambil kesimpulan jika dalam penelitian ini, dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.4 Uji Hipotesis

4.4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Merupakan metode statistik untuk menguji hubungan antara satu variabel terikat (Y) dan dua atau lebih variabel bebas (X). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menghitung koefisien regresi untuk tiap-tiap dari lima variabel independen (Reliabilitas, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness) dan menentukan apakah variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dipengaruhi secara signifikan oleh tiap-tiap variabel tersebut. Aplikasi IBM SPSS Statistic 22 digunakan dalam penelitian ini untuk proses analisis; berikut merupakan hasil pengolahan data yang terdiri atas berbagai persamaan regresi linier:

Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.497	2.717		5.703	.000		
X1	.423	.158	.338	2.672	.009	.478	2.091
X2	-.015	.167	-.012	-.092	.927	.429	2.329
X3	-.011	.144	-.009	-.075	.940	.487	2.053
X4	.056	.213	.043	.261	.795	.277	3.607
X5	.234	.163	.219	1.438	.154	.330	3.032

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Atas dasar hasil olahan data regresi linear berganda yang memanfaatkan program IMB SPSS Statistic versi 22.0, akan mendapatkan persamaan regresi linear seperti:

$$Y = 15,497 + 0,423X_1 - 0,015X_2 - 0,11X_3 + 0,056X_4 + 0,234X_5$$

Persamaan di atas dapat menjelaskan makna dari koefisien regresi untuk setiap variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness*, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 15,497 dengan nilai positif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa kelima variabel independen yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* dianggap konstan, maka kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT (Y) melalui BRI sebesar 15,497.
2. Nilai koefisien *Reliability* (X_1) sebesar 0,423 dengan nilai positif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa *Reliability* (X_1) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,423 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. Nilai koefisien *Assurance* (X_2) sebesar -0,015 dengan nilai negatif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa *Assurance* (X_2) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,015 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Nilai koefisien *Tangible* (X_3) sebesar -0,011 dengan nilai negatif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa *Tangible* (X_3) mengalami kenaikan satu

satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami penurunan sebesar - 0,011 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

5. Nilai koefisien *Emphathy* (X_4) sebesar 0,056 dengan nilai positif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa *Emphathy* (X_4) mengalami kenaikan satu satuan, sehingga kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,056 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
6. Nilai koefisien *Responsiveness* (X_5) sebesar 0,234 dengan nilai positif. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa *Responsiveness* (X_5) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,234 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

4.4.4.2 Hasil Uji t

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kelima variabel independen (*Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dalam melaksanakan pembayaran UKT dengan kriteria pengambilan keputusan:

1. Apabila nilai signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut memberikan petunjuk bahwa semua variabel independen mempunyai dampak yang cukup besar bagi variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut memberikan petunjuk bahwa tidak ada satu pun variabel independen yang mempunyai dampak signifikan bagi variabel dependen.

Tabel 4. 10 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.497	2.717		5.703	.000		
X1	.423	.158	.338	2.672	.009	.478	2.091
X2	-.015	.167	-.012	-.092	.927	.429	2.329
X3	-.011	.144	-.009	-.075	.940	.487	2.053
X4	.056	.213	.043	.261	.795	.277	3.607
X5	.234	.163	.219	1.438	.154	.330	3.032

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan variabel *Reliability* (X_1) pada tabel tersebut, dapat diketahui jika nilai Sig. $0,009 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan jika kita dapat menolak H_0 . Artinya variabel *Reliability* (X_1) berdampak secara signifikan bagi Y.
2. Berdasarkan hasil perhitungan variabel *Assurance* (X_2) pada tabel tersebut, dapat diketahui jika nilai Sig. $0,927 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan jika kita dapat menerima H_0 . Artinya variabel *Assurance* (X_2) tidak berdampak signifikan secara parsial bagi Y.
3. Berdasarkan hasil perhitungan variabel *Tangible* (X_3) pada tabel tersebut, dapat diketahui jika nilai Sig. $0,940 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan

jika kita dapat menerima H_0 . Artinya variabel *Tangible* (X_3) tidak berdampak signifikan secara parsial bagi Y.

4. Berdasarkan hasil perhitungan variabel *Emphathy* (X_4) pada tabel tersebut, dapat diketahui jika nilai Sig. $0,795 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan jika kita dapat menerima H_0 . Artinya variabel *Emphathy* (X_4) tidak berdampak secara signifikan bagi Y.
5. Berdasarkan hasil perhitungan variabel *Responsiveness* (X_5) pada tabel tersebut, dapat diketahui jika nilai Sig. $0,154 < 0,05$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan jika kita dapat menerima H_0 . Artinya variabel *Responsiveness* (X_5) tidak berdampak signifikan secara parsial bagi Y.

4.4.4.3 Hasil Uji F

Menurut (Astuti, Pawenang, & Kustiyah, 2017) analisis uji F dipakai guna menganalisis signifikansi dampak variabel bebas. Jadi uji F dipakai untuk menganalisis apakah terdapat hubungan antara keseluruhan variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots$) bagi variabel dependen (Y).

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut memberi petunjuk jika seluruh variabel independen mempunyai dampak yang cukup besar bagi variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut memberi petunjuk apabila tidak ada independen yang mempunyai dampak substansial bagi variabel dependen.

Tabel 4. 11 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.173	5	69.035	7.359	.000 ^b
	Residual	881.827	94	9.381		
	Total	1227.000	99			

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Dari tabel distribusi nilai F_{tabel} sebesar 2,31. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji F di peroleh tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dari perolehan perhitungan hipotesis, H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* bersama-sama atau secara simultan memiliki pengaruh signifikan bagi variabel kepuasan nasabah.

4.4.4.4 Hasil Uji Analisis Determinasi (R^2)

Metode analisis determinasi menilai kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Metode ini digunakan Ketika menentukan pengaruh proporsional dari satu variabel pada variabel lain.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.243	3.063

(Sumber: Data diolah tahun 2022 dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 22)

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,530 terdapat hubungan yang buruk antara lima faktor independen dan variabel dependen, menurut tabel temuan uji determinasi. Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,281, yaitu 28,1 persen. Artinya

sebanyak 28,1% dapat dijelaskan oleh variabel *Reability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Emphaty* (X_4), serta *Responsiveness* (X_5), sementara sisanya sebesar 71,9% mendapat pengaruh dari variabel yang tidak diuji

4.5 Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat rasa puas mahasiswa terhadap pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia di kalangan mahasiswa Universitas Airlangga. Berdasarkan hasil temuan uji asumsi tradisional, yaitu uji normalitas, telah ditentukan bahwa hasil distribusi untuk semua variabel dalam penelitian ini ialah normal. Berdasarkan uji heteroskedastisitas serta multikolinearitas, penelitian ini tidak menunjukkan gejala. Berikut ini merupakan pembahasan setiap variabel independen yang diuji terhadap variabel dependen:

1. Pengaruh *Reliability* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial dan variabel ini mempengaruhi kepuasan nasabah paling dominan. Dengan demikian, semakin baik *Reliability* diberikan saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hal ini terjadi karena mahasiswa merasa karyawan BRI memiliki kemampuan memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan BRI sudah baik dalam melayani pembayaran UKT.

Berdasarkan temuan (Solichin et al., 2019), (Harfika & Abdullah, 2017) dan (Wahab, 2017), variabel *Reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terkait kepuasan pelanggan. Temuan sebelumnya sejalan dengan penelitian ini. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan, yang diukur dengan tanggapan seluruh responden terhadap lima pernyataan, memiliki rata-rata terbesar 40,4 % memilih sangat setuju dan rata-rata terendah 2,2 % memilih sangat tidak setuju.

2. Pengaruh *Assurance* (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara parsial maka jika variabel *Assurance* naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun. Hal ini terjadi karena mahasiswa merasa karyawan BRI kurang dalam pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam melayani pembayaran UKT.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cahyani, 2016) dan (Mahakanap, 2013) menemukan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. Temuan sebelumnya sejalan dengan penelitian ini. Pengaruh variabel *Assurance* bagi rasa puas pelanggan, yang diukur dari tanggapan seluruh responden terhadap lima pernyataan, memiliki rata-rata terbesar 44,4 % memilih sangat setuju dan rata-rata terendah 0,2 % memilih sangat tidak setuju.

3. Pengaruh *Tangible* (X₃) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara parsial maka jika variabel *Assurance* naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun. Hal ini terjadi karena mahasiswa merasa fasilitas fisik dan peralatan yang disediakan BRI kurang memadai seperti ruang tunggu yang sempit, slip formulir yang disediakan tidak lengkap dalam melayani pembayaran UKT.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cahyani, 2016) dan (Mahakanap, 2013) menemukan bahwa variabel *Tangible* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. Temuan sebelumnya sejalan dengan penelitian ini. Dan menurut perolehan penelitian ini, pengaruh variabel *Tangible* bagi kepuasan nasabah berdasarkan semua tanggapan responden memiliki rata-rata terbesar 43,6% memilih sangat setuju dan rata-rata terendah 1,6% memilih sangat tidak setuju dari lima pernyataan yang disediakan.

4. Pengaruh *Emphathy* (X₄) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Emphathy* memiliki pengaruh positif dan tidak berpengaruh secara parsial maka jika variabel *Emphathy* naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hal ini

terjadi karena mahasiswa merasa empati atau kepedulian diberikan karyawan BRI kurang dalam melayani pembayaran UKT.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cahyani, 2016) dan (Mahakanap, 2013) menemukan bahwa variabel *Emphathy* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. Temuan sebelumnya sejalan dengan penelitian ini. Dan menurut temuan penelitian ini, pengaruh variabel *Emphathy* terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tanggapan seluruh responden memiliki rata-rata tertinggi 48,2% memilih sangat setuju dan rata-rata terendah 0,4% memilih sangat tidak setuju serta tidak setuju dari kelima pernyataan yang diajukan.

5. Pengaruh *Responsiveness* (X₅) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan tidak berpengaruh secara parsial maka jika variabel *Responsiveness* naik satu satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hal ini terjadi karena mahasiswa merasa respon yang disediakan BRI kurang diberikan secara lebih oleh karyawan dalam melayani pembayaran UKT.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cahyani, 2016) dan (Mahakanap, 2013) menemukan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh lemah bagi rasa puas pelanggan. Temuan sebelumnya sejalan dengan penelitian ini. Dan hasil data penelitian ini, dampak variabel *Tangible* bagi

rasa puas nasabah dari seluruh jawaban responden diperoleh rata-rata tertinggi sebesar 43,8% memilih sangat setuju dan rata-rata terendah sebesar 1,2% memilih sangat tidak setuju dari kelima pernyataan yang diberikan.

6. Pengaruh *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Emphathy* (X_4), *Responsiveness* (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat melakukan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

Dalam penelitian ini variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* yang diukur menggunakan penilaian dari para responden yang merupakan mahasiswa Universitas Airlangga berisikan masing-masing 5 pernyataan setiap variabelnya. Kelima variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan bagi rasa puas mahasiswa Universitas Airlangga dalam membayar UKT yang dijelaskan pada tabel 4.9. Dari uji F penelitian ini mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Solichin et al., 2019) yang mengungkapkan bahwa variabel variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* mempunyai dampak secara simultan bagi kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan besarnya kontribusi tiap-tiap variabel berdasarkan data yang diberikan oleh koefisien determinasi. Diketahui koefisien determinasi (R^2) untuk variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* Koefisien korelasi (R) sebesar 0,530 yang menunjukkan

hubungan yang baik antara kelima variabel terhadap rasa puas nasabah, menurut hasil pengolahan data. Sedangkan nilai determinasi (R^2) sebesar 0,281 atau 28,1%. Dengan ini, kemampuan model regresi menjelaskan variabel independen sebesar 28,1% telah menjelaskan variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 71,9% mendapat pengaruh oleh variabel lainnya yang tidak dikaji.

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial bagi rasa puas mahasiswa Universitas Airlangga dalam membayar UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia sehingga hipotesis H_{a1} diterima. Sedangkan, variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan sehingga hipotesis H_{a2} , H_{a3} , H_{a4} , H_{a5} ditolak. Dari kelima variabel *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* mempunyai dampak secara simultan bagi kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis H_{a6} di terima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Atas dasar pelaksanaan penelitian serta pembahasan di atas, Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Airlangga) memperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial serta simultan bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
2. Variabel *Assurance* memiliki pengaruh negatif serta signifikan secara simultan saja bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
3. Variabel *Tangible* memiliki pengaruh negatif serta signifikan secara simultan saja bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
4. Variabel *Emphathy* memiliki pengaruh positif serta signifikan secara simultan saja bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
5. Variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh positif serta signifikan secara simultan saja bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

6. Variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* bersama-sama memiliki pengaruh serta signifikan dan positif bagi rasa puas mahasiswa dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan sebelumnya, penulis membuat rekomendasi yang mungkin bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan dari temuan penelitian ini, yakni:

1. Bagi pihak BRI diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pembayaran UKT terlebih pada segi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness*. Seperti jam pelayanan yang tepat waktu, bersikap profesional, sopan, dan santun saat bertransaksi, menyediakan lahan parkir yang luas, satpam yang sigap membantu nasabah untuk mengarahkan dan mengisi slip formulir, dan tanggap dalam melayani nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, direkomendasikan menggunakan variabel analisis berbeda seperti variabel lokasi dan kredibilitas untuk memperluas hasil yang terkait dengan aspek-aspek yang mempengaruhi rasa puas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvionita, S. (2022). Sistem Informasi Pengajuan Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukarama. *Ilmudata.Org*, 2(2), 1–13.
- Andri, A. J. (2020). Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas. 8. doi:10.13140/RG.2.2.29389.87523
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *metodologi penelitian kuantitatif*. surabaya: airlangga university press.
- Apriliawati, D. (2020). Diary Study sebagai Metode Pengumpulan Data pada Riset Kuantitatif: Sebuah Literature Review. *Journal of Psychological Perspective*, 2(2), 79–89. <https://doi.org/10.47679/jopp.022.12200007>
- Astuti, I. D., Pawenang, S., & Kustiyah, E. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG SURAKARTA. *JURNAL BISNIS, MANAJEMEN & PERBANKAN*, 30.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Elizagoyen, V., & Pons, J. (2008). Peran Mahasiswa di Masyarakat. *ADLFI. Archéologie de La France - Informations*, 1(1), 32–43. <https://doi.org/10.4000/adlfi.2398>
- Fa'izah, A. Z. (2021, Maret 24). Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri-Ciri Beserta Manfaatnya. *Merdeka*, hal. 1.
- Febrianawati, Y. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF Febrianawati. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Febriyanti, W., & Widiyati, S. (2019). ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING PADA PT

BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. UNIT BANYUMANIK
SEMARANG. *Keunis Majalah Ilmiah*, 96.

Hamid, E. S., & Susilo, Y. S. (2015). Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil
Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Ekonomi
Pembangunan: Kajian Masalah Ekonomi Dan Pembangunan*, 12(1), 45.
<https://doi.org/10.23917/jep.v12i1.204>

Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat
Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.

Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif,
dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.

Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *metode penelitian bisnis pendekatan
kuantitatif & kualitatif*.

Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Pt.
Gramedia Pustaka Utama.

Janie, D. A. (2012). *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA
DENGAN SPSS*. Semarang: semarang university press.

Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2016). Literasi Media Digital Mahasiswa Universitas
Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*, 8(No. 2), 51–66.

Machali, I. (2017). *metode penelitian (panduan praktis merencanakan,
melaksanakan dan analisis dalam penelitian kuantitatif)*. yogyakarta:
program studi manajemen pendidikan islam (MPI) UIN sunan kalijaga
yogyakarta.

Mahakanap, A. S. (2013). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
Pada Pelayanan Customer Service BPD KALTIM Cabang Utama Samarinda.
EJURNAL UNTAG SAMARINDA, Vol 2, No(9), 1689–1699.

Mardiatmoko, G. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA
ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA (STUDI KASUS
PENYUSUNAN PERSAMAAN ALLOMETRIK. *BAREKENG: Jurnal
Ilmu Matematika dan Terapan*, 14 (3), 335.

- Ma'ruf. (2011, Desember 11). 20 Contoh Jasa Layanan Bank (Produk Perbankan Lengkap). *Akuntansi Lengkap*, hal. 1.
- Nasari, F., Darma, S., & Informasi, S. (2015). *PENERAPAN K-MEANS CLUSTERING PADA DATA PENERIMAAN MAHASISWA BARU*. 6–8.
- Natasya Putri & Marlius Doni. (2021). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang*. 1–12. <https://osf.io/preprints/4y6g8/>
- NISP, R. O. (2022, Maret 23). *Bank Umum: Pengertian, Fungsi, Kegiatan Usaha dan Contoh*. Diambil kembali dari OCBC NISP Web site: <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/03/23/bank-umum-adalah>
- Nurfalah, A. A., Zahra, S., & Tabrani, M. B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Mustafa85 Pandeglang Banten (Studi Kasus Kedai Kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten). *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 13(02), 313–318.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Ramadhani, N. (2020, September 01). Apa Itu UKT dan Apa Bedanya dengan BKT? *Akselaran*, hal. 1.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Jonata, Ambarsari, I. F., Azizah, N., & Safitri, W. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. Padang: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Sevima. (2020, Maret 25). Apa Itu Uang Kuliah Tunggal (UKT) & Biaya Kuliah Tunggal (BKT)? *Dunia Kampus*, hal. 1.
- Siagian, A. O. (2021). *Lembaga-Lembaga Keuangan dan perbankan*. Padang: Insan Cendekia Mandiri.
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(Vol 8, No 2 (2019): JULI 2019), 38–47.

- Suhaidi, A. (2014, Februari 26). Pengertian Sumber Data, Jenis – jenis Data dan Metode Pengumpulan Data. *Pengertian Sumber Data, Jenis – jenis Data dan Metode Pengumpulan Data*, hal. 1.
- Sujatna, S. (2019). INOVASI PENGEMBANGAN MANAJEMEN KINERJA PERPUSTAKAAN. *MADIKA: Media Informasi dan Komunikasi Diklat Kepustakawanan*, 15.
- Sukandar, R. S. (2006). Analisis Data SUTANTO PRIYO HASTONO. *Academia*, 65.
- Sutrisno, E., Sutarih, A., & Artadi, I. (2020). IMPLIKASI USAHA PENAMBANG GALIAN C TERHADAP DEGRADASI KUALITAS MUTU LINGKUNGAN HIDUP SUNGAI (Studi Kasus Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka). *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 3(1), 1–10.
- Salmaa. (2021, Agustus 31). *Pengertian Objek Penelitian: Macam, Prinsip dan Contoh Lengkap*. Diambil kembali dari deepublish: https://penerbitdeepublish.com/objek-penelitian/#3_Iwan_Satibi_2017_74
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Unaradjan, D. D. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wahyuni, M. (2020). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Yosani, C. (2015). Teknik Analisis Kuantitatif 1 TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF. *academia*, 1.
- Yulianti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan After Sales Service Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen PT. Frismed Hoslab Indonesia. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(7), 1–8.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner

Pernyataan	PILIHAN JAWABAN				
	1	2	3	4	5
Reliability					
1. Jam pelayanan BRI selalu buka dan tutup tepat waktu					
2. Pegawai BRI memberikan layanan yang optimal dan selalu memberikan pelayanan secara sigap serta tidak bertele-tele					
3. Pegawai BRI memberikan informasi tentang produk yang sesuai dan akurat					
4. Pegawai BRI tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan					
5. Saya tidak pernah lebih dari 10 menit untuk menunggu					
Assurance					
1. Ketika bertransaksi di BRI saya merasa aman					
2. Pegawai BRI selalu memiliki sikap profesional serta ramah					
3. Pegawai BRI dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan produk mempunyai pengetahuan yang cukup					
4. Saya selalu merasa nyaman bertransaksi di BRI					
5. Pegawai BRI selalu bersikap sopan dan santun					
Tangible					
1. Tersedianya jenis formulir serta tidak mengalami hambatan dalam mengisi					
2. Pegawai BRI berpakaian bersih dan rapih					
3. Ruang tunggu pada BRI tergolong luas					
4. Luasnya lahan parkir kendaraan pada BRI					
5. Pada BRI ruang tunggu terasa nyaman serta sejuk					
Emphathy					
1. Ketika saya sedang menghadapi masalah pegawai BRI selalu bersedia mendengarkan					
2. Satpam BRI selalu memberikan tawaran bantuan terhadap saya					
3. Ketika saya mengisi data slip pembayaran UKT satpam BRI selalu bersedia membantu saya					
4. Saya merasa diperhatikan dan kepentingan saya lebih diutamakan					
5. Satpam BRI selalu membantu saya jika kesulitan					

<i>Responsiveness</i>					
1. Ketika menangani suatu masalah pegawai BRI selalu sigap membantu saya					
2. Keluhan yang saya alami selalui ditanggapi dengan cepat oleh pegawai BRI					
3. Pegawai BRI tidak membiarkan saya lama berdiri menunggu antrian					
4. Satpam BRI selalu memberikan sambutan yang baik bagi saya dengan baik					
5. Jika saya mengalami kesulitan satpam BRI selalu membantu saya					
Kepuasan Nasabah					
1. Keandalan pegawai BRI dalam melayani pembayaran UKT					
2. Pegawai BRI memberikan rasa aman saat melakukan transaksi					
3. BRI menyediakan fasilitas fisik yang sangat baik					
4. Harapan sikap empati pegawai dan satpam BRI yang diberikan telah sesuai					
5. Pemberian bantuan secara tanggap pegawai BRI sangat baik					
6. Harapan pelayanan yang diberi oleh BRI saat melaksanakan pembayaran telah sesuai					
7. Secara keseluruhan saya sangat puas dengan Reliability, Assurance, Tangiable, Emphathy, dan Responsiveness yang diberikan oleh BRI					

Lampiran 2 Hasil jawaban responden

X1	X2	X3	X4	X5	Y	TOTAL
3 2 4 4 1	5 3 4 4 5	5 5 3 5 4	5 5 4 4 4	4 2 3 4 4	3 3 5 3 3 2 4	119
5 5 5 5 3	5 5 5 5 5	5 5 4 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 3 4 5 5 5 3	152
5 4 4 4 2	3 4 4 3 3	4 4 3 2 3	4 4 5 4 4	5 4 4 4 5	5 4 4 5 4 5 4	126
4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 5 5 5 5	4 5 4 5 4	4 4 4 4 4	4 4 5 4 4 4 4	135
4 4 4 4 5	4 4 4 4 4	5 5 4 4 4	4 5 5 4 4	5 4 4 5 5	4 4 5 5 4 4 4	138
5 3 4 5 5	5 5 5 5 5	5 5 3 4 4	5 5 5 5 4	5 5 5 5 5	5 3 4 5 5 5 3	147
5 4 5 4 4	5 5 4 5 5	4 5 4 5 5	5 5 4 5 5	5 4 5 4 5	5 5 5 5 5 5 5	151
5 5 5 5 4	5 5 5 4 5	4 5 4 5 4	5 5 5 5 5	5 4 4 5 5	5 5 4 3 4 5 5	149
4 3 4 3 3	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 5 5 4 4 4	127
5 5 5 5 4	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 3 4 5 5 5 3	154
4 3 4 4 2	4 3 4 4 3	4 4 3 3 3	3 2 3 3 4	2 2 2 3 3	4 5 4 4 2 4 5	107
4 4 4 4 2	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 5 5 4 4 4	128
5 5 5 4 2	4 5 5 4 4	4 5 5 5 4	5 5 4 3 5	5 5 4 4 5	5 5 4 3 4 5 5	142
5 5 4 5 2	5 5 4 5 5	5 5 5 5 3	5 5 5 5 4	4 4 2 3 3	5 5 4 4 2 5 5	138
5 5 5 5 3	4 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 4 4 4 5 5 4	153
5 5 5 5 2	5 5 5 5 5	4 5 3 4 4	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 4 4 4 5 5 4	148
5 5 4 4 3	4 4 4 4 4	5 5 5 5 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	5 5 5 5 4 5 5	139
4 4 4 4 2	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 3 4 4	4 3 3 3 3 4 3	120
4 4 3 4 2	4 4 3 4 4	3 4 2 2 3	4 4 4 4 3	4 4 4 4 4	4 4 5 5 4 4 4	119
3 5 5 2 1	5 5 5 5 5	4 5 3 4 3	3 4 3 3 5	4 4 2 3 5	3 5 5 5 2 3 5	124
4 4 4 5 3	4 4 4 5 5	5 5 5 5 2	3 5 5 4 4	4 4 3 5 5	4 3 4 4 5 4 3	133
5 5 5 5 3	5 5 5 5 5	4 5 3 5 3	5 4 2 4 5	4 4 4 5 5	5 5 5 5 5 5 5	145
5 5 5 5 5	5 4 5 5 4	4 4 5 4 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 4 3 4 5 5 4	150
4 4 4 4 1	5 1 4 3 2	5 3 1 1 2	4 1 4 1 4	1 1 1 2 3	4 4 5 5 2 4 4	94
5 4 5 3 3	5 3 5 3 3	5 5 3 3 5	5 5 5 5 5	5 3 1 3 5	4 4 4 4 3 4 4	129
4 4 4 4 2	4 4 5 4 4	4 5 5 5 5	5 5 5 5 4	5 5 5 5 5	4 5 4 5 5 4 5	144
5 5 5 5 2	5 5 5 5 5	5 5 2 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5 5 5	154
3 3 3 3 1	3 3 3 3 3	4 4 3 3 3	3 4 4 3 3	3 3 3 3 3	3 5 4 5 3 3 5	105
5 5 5 5 3	5 5 5 5 5	5 5 4 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 4 4 4 5 5 4	153
5 5 5 5 1	5 5 5 2 2	4 5 3 3 3	5 5 3 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5 5 5	141
4 3 3 3 1	4 4 4 4 4	4 5 3 3 3	4 4 3 4 3	4 3 1 2 4	3 3 3 3 2 3 3	104
5 5 5 5 2	5 5 5 3 5	5 4 3 3 3	5 5 5 5 5	5 5 3 5 5	5 4 4 4 5 5 4	142
4 4 4 4 2	3 4 4 4 4	4 4 4 4 4	3 4 4 3 4	4 4 3 4 4	4 5 4 3 4 4 5	123
4 4 4 4 2	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 5	4 5 3 5 4 4 5	129
3 4 3 4 2	4 4 4 3 4	4 5 3 5 2	4 5 5 4 3	4 4 3 5 5	4 5 5 5 5 4 5	129
5 4 4 4 4	5 4 4 4 4	4 5 4 4 3	4 4 5 4 4	3 4 4 4 3	4 5 4 5 4 4 5	132
5 5 4 5 4	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 4	5 5 5 5 5	5 4 4 4 5 5 4	153
4 4 3 4 2	3 4 3 3 3	3 4 3 3 3	3 5 5 4 3	3 3 2 5 5	4 4 4 4 5 4 4	116
5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 4 5 5	5 4 3 4 5 5 4	154
5 5 5 4 3	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 4 5 5	5 5 3 3 5 5 5	152
5 3 4 4 1	4 4 4 5 3	3 5 4 4 1	3 4 4 4 4	4 3 5 3 4	4 4 4 5 3 4 4	120
5 5 5 5 4	4 3 4 4 4	4 5 3 4 3	4 5 4 3 5	4 4 3 5 5	5 4 4 5 5 5 4	136
5 5 4 5 5	5 4 3 5 3	4 3 5 5 3	3 4 3 3 4	3 4 5 3 4	5 4 5 4 4 5 4	131
5 3 4 5 5	5 2 3 4 3	5 5 3 2 4	4 5 5 4 4	4 3 4 3 4	5 5 2 5 4 5 5	129
5 5 5 5 2	5 5 5 5 5	5 5 2 4 2	5 5 5 5 5	5 5 3 5 5	5 5 4 3 5 5 5	145
3 4 4 4 2	4 4 4 4 4	4 5 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 3 4 4	4 5 4 5 4 4 5	128
4 4 3 5 4	4 4 3 4 4	5 5 4 4 4	3 5 5 4 3	4 4 5 5 5	5 5 4 5 5 5 5	138
4 4 4 4 4	5 5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5 4	5 5 5 5 5	4 5 5 5 5 4 5	152
4 4 4 4 3	2 3 4 3 4	4 4 4 3 4	4 4 4 3 4	4 4 4 5 4	4 4 3 4 4 4 4	121
5 4 4 4 3	4 4 4 3 4	4 4 4 4 3	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4 4 4	126
4 4 4 4 3	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4 4 4	127
4 5 4 5 3	4 5 4 4 4	5 4 3 4 3	4 4 3 4 4	4 4 3 4 4	5 5 4 5 4 5 5	132
5 5 4 5 4	5 5 5 5 5	5 5 3 4 4	5 5 5 5 4	5 5 4 4 4	5 5 4 5 4 5 5	148
4 3 4 5 2	4 4 5 4 5	4 5 4 5 5	4 4 5 5 5	4 5 4 4 4	5 5 4 5 4 5 5	140

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	146
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159
2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	118
5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	149
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	157
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	2	5	5	4	5	3	4	4	133
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	131
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	137
4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	124
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	138
5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	143
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	153
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	154
4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	146
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	133
3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	2	2	125
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	132
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	157
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	149
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	5	4	4	5	4	136
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	152
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	124
5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	143
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	131
5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	141
5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	148
5	4	4	2	1	3	5	5	3	5	4	5	1	4	1	5	5	5	3	4	4	3	117
5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	121
5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	131
5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	136
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	98
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	133
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	131
4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	105
4	5	4	4	2	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	127
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	134
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	152
5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	136
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	130
5	2	5	3	1	4	4	4	2	4	4	5	1	3	3	4	5	4	4	3	4	1	111
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	147
5	4	3	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	2	117
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	3	4	3	5	112
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	132

Lampiran 3 R_{tabel}:

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211