

ABSTRAK

STUDI KOMPARASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN FATAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH DAN BANK MUAMALAT CABANG PALEMBANG

Nama : Cindy Rahmawati
NIM : 1910603015

Kualitas layanan diyakini sebagai kunci utama dari kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah. Persaingan dalam suatu perusahaan adalah hal yang lumrah. Terutama dalam hal meningkatkan kualitas layanan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengujian perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT terhadap kualitas layanan yang diterima pada Bank Sumsel Babel Syariah dan Bank Muamalat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT pada Bank Sumsel Babel Syariah dan Bank Muamalat

Penelitian ini termasuk jenis penelitian komparasi dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data penyebaran kuisioner. Adapun objek penelitian ini yaitu mahasiswa aktif UIN Raden Fatah Palembang dengan populasi 21.000 orang dan sampel sebanyak 267 orang.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, diperoleh hasil yakni kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT pada kedua bank. Dari hasil uji independent sample t-test juga diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT pada Bank Sumsel Babel Syariah dan Bank Muamalat terdapat perbedaan yang tidak signifikan.

Kata Kunci:Perbandingan, Kualitas Layanan, Kepuasan, Bank, dan Mahasiswa

ABSTRACT

COMPARATIVE STUDY OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF UIN RADEN FATAH STUDENTS ON SERVICE QUALITY AT BANK SUMSEL BABEL SYARIAH AND BANK MUAMALAT PALEMBANG BRANCH

Name : Cindy Rahmawati

NIM : 1910603015

Service quality is believed to be the main key to customer satisfaction. Good service quality can create satisfaction for customers. Competition in a company is commonplace. Especially in terms of improving the quality of service. In this study, researchers tested the comparison of student satisfaction levels in making UKT payments against the quality of services received at Bank Sumsel Babel Syariah and Bank Muamalat. This study aims to determine the difference in the level of student satisfaction in making UKT payments at Bank Sumsel Babel Syariah and Bank Muamalat

This research is a type of comparative research using quantitative approach methods and using questionnaire distribution data collection techniques. The object of this research is active students of UIN Raden Fatah Palembang with a population of 21,000 people and a sample of 267 people.

Based on the results of the tests conducted, the results were obtained that the quality of service had a positive and significant effect on student satisfaction in making UKT payments at both banks. From the results of the independent sample t-test, it was also found that the level of satisfaction of students who made UKT payments at Bank Sumsel Babel Syariah and Bank Muamalat there was an insignificant difference.

Keywords: Comparison, Quality of Service, Satisfaction, Bank, and Student