

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
MAHASISWA UIN WALISONGO SEMARANG DALAM MEMILIH
BANK UNTUK MEMBAYAR UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

LINDA FUADAH S

NIM 1705036035

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2021

A. Turmudi, S. H., M. Ag.

NIP. 19690708 200501 1 004

Singgih Muheramtohad, S.Sos.I, MEI.

NIP. 19821031 201503 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Linda Fuadah S

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Linda Fuadah S

NIM : 1705036035

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”**

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

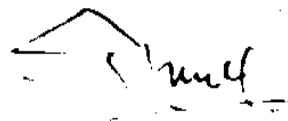
Semarang, 31 Maret 2021

Pembimbing I



A. Turmudi, S. H., M. Ag.
NIP. 19690708 200501 1 004

Pembimbing II



Singgih Muheramtohad, S.Sos.I, MEI.
NIP. 19821031 201503 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JL. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185, Telp./Fax. : (024) 7608454
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Nama : Linda Fuadah S

NIM : 1705036035

Judul : “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”

Telah dimunaqasyahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta dinyatakan telah lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal 30 April 2021 dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir untuk memperoleh gelar sarjana (Strata satu/S1) pada Ilmu Perbankan Syariah.

Semarang, 17 Mei 2021

Ketua Sidang

M. Nadzir, M. Si.

NIP. 19730923 200312 1 002

Sekretaris Sidang

A. Turmudi, S. H., M. Ag.

NIP. 19690708 200501 1 004

Penguji Utama I

Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag.

NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji Utama II

H. Johan Arifin, S. Ag., M. M.

NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing I

A. Turmudi, S. H., M. Ag.

NIP. 19690708 200501 1 004

Pembimbing II

Singgih Muheramtohadi, S.Sos.I, MEL.

NIP. 19821031 201503 1 003



MOTTO

“Jika suatu hal mengharuskanmu mengambil keputusan, pilihlah yang membuatmu bahagia meskipun baru memikirkannya. Dengan begitu, kamu akan semakin semangat saat menjalani keputusan yang dibuat itu”¹

“Jangan mengambil keputusan ketika sedang marah dan jangan pernah membuat janji ketika sedang senang”²

-Ali bin Abi Thalib-

¹ Rheza Aditya Gradianto, <https://m.bola.com/ragam/read/4423303/40-kata-kata-bijak-mengambil-keputusan-penuh-makna-dan-menginspirasi>, diakses 2 Desember 2020

² Deta Juada Najmah, “50 Kata-kata Quotes Bijaksana Mengambil Keputusan Inspiratif”, <https://m.brilio.net/amp/wow/50-kata-kata-bijak-mengambil-keputusan-inspiratif-200729u>, diakses 29 Juli 2020.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillāhi rabbil ‘ālamīn, segala puji bagi Allah tuhan semesta alam. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung, Rasulullah Muhammad SAW yang diharapkan syafa’at-Nya di hari akhir kelak. Dengan perasaan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orangtuaku, Bapak Supyan (Ayah) dan Ibu Masriyah (Ibu) tercinta yang sudah menjadi motivasi terbesar. Terimakasih untuk segala dukungan, do’a terbaik, kasih sayang dan dukungannya.
2. Adik-adikku (M. Miftah Mubarak, Azzahra Nur Asyifa, dan Azkayra Yasna Arsyila) beserta keluarga besar tersayang atas inspirasi dan semangatnya.
3. Teman-temanku khususnya teman seperjuangan, terimakasih sudah menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan setia menemani selama pengerjaan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang sabar membimbing. Terimakasih atas bimbingan dan masukannya.
5. Almamaterku, UIN Walisongo Semarang, semoga semakin maju dan sukses ke depannya.

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Linda Fuadah S
NIM : 1705036035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi berjudul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 31 Maret 2021

Deklarator



Linda Fuadah S

NIM. 1705036035

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang sangat penting dalam skripsi karena pada umumnya terdapat istilah arab, nama orang, judul buku, nama Lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf arab dan disalin ke huruf latin. Untuk menjamin konsistensi perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut

A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

اي = ay

او = aw

D. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al...* misalnya الصناعة = *al-shina'ah*. *Al* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Perbankan berfungsi dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan untuk melakukan transaksi keuangan berupa pendanaan atau pembiayaan melalui produk-produk yang dimiliki. Pada perkembangannya, perbankan juga bekerjasama dengan Perguruan Tinggi guna memudahkan segala jenis transaksi terkait pembiayaan akademik, seperti halnya Uang Kuliah Tunggal (UKT). Salah satu Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan perbankan dalam lalu lintas pembayaran UKT adalah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang menggandeng 4 (empat) bank, baik bank konvensional maupun bank syariah, diantaranya: Bank Jateng Syariah, Bank BRI Syariah, Bank BTN, dan Bank Mandiri. Bekerjasama dengan lebih dari satu bank adalah sesuatu yang dapat memudahkan mahasiswa, namun UKT yang dibayarkan setiap memasuki awal semester ini pastinya melewati proses memilih untuk mengambil keputusan bank apa yang akan digunakan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT. Jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yang diolah dengan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor, yaitu faktor pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,452 yang berarti keempat variabel independen, yaitu pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi memiliki kemampuan untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT sebesar 45,2%, sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar faktor yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengetahuan, Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Mahasiswa

KATA PENGANTAR

Bismillāhirrahmānirrahīm

Assalamu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'at-Nya di hari akhir kelak. Penulis mengucapkan alhamdulillah karena dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MAHASISWA UIN WALISONGO SEMARANG DALAM MEMILIH BANK UNTUK MEMBAYAR UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)”** sebagai syarat memperoleh gelar sarjana S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini bukanlah hasil jerih payah penulis pribadi. Skripsi ini terselesaikan berkat do'a, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini sudah seharusnya penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Heny Yuningrum, S.E., M.M. sebagai Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. A. Turmudi, S. H., M. Ag. selaku dosen pembimbing I dan Singgih Muheramtohad, S.Sos.I, MEI. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Cita Sary Dja'akum, SHI., MEI. selaku dosen wali yang selalu memberikan saran dan masukan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Walisongo Semarang.

6. Segenap dosen Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali ilmu kepada penulis selama kuliah.
7. Kedua orangtua, Bapak Supyan dan Ibu Masriyah beserta keluarga besar yang telah memberikan do'a, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. Responden, yaitu teman-teman dari berbagai fakultas angkatan 2017 dan 2018 yang bersedia mengisi kuesioner guna tercapainya penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan S1 Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya PBAS A, teman-teman organisasi JQH El-Fasya El-Febi's, teman-teman seataap di Ma'had Walisongo Semarang dan Pondok Inna, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah selama menempuh perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala amal baik mereka dicatat Allah SWT dan dibalas dengan sesuatu yang lebih baik dari apa yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun guna terciptanya karya ilmiah yang lebih baik lagi kedepannya. Harapan penulis semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Assalamu 'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Semarang, 1 April 2021



Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5
1.3.2. Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian dan Fungsi Bank.....	8

2.1.1.	Pengertian Bank.....	8
2.1.2.	Fungsi Bank.....	8
2.2.	Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	10
2.3.	Uang Kuliah Tunggal (UKT)	11
2.3.1.	Pengertian Uang Kuliah Tunggal (UKT).....	11
2.3.2.	Tata Cara Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang	12
2.4.	Pengetahuan.....	23
2.4.1.	Pengertian Pengetahuan dalam Islam	23
2.4.2.	Pengertian Pengetahuan Secara Umum	25
2.5.	Pelayanan	26
2.5.1.	Pengertian Pelayanan.....	26
2.5.2.	Pelayanan Perbankan	26
2.5.3.	Ciri Pelayanan Bank yang Baik.....	30
2.5.4.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	32
2.6.	Fasilitas	34
2.7.	Lokasi.....	36
2.8.	Keputusan.....	37
2.8.1.	Pengertian Keputusan	37
2.8.2.	Faktor Pengambilan Keputusan.....	38
2.9.	Penelitian Terdahulu	39
2.10.	Kerangka Pemikiran Teoritik	42
2.11.	Hipotesis Penelitian	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.1.1.	Jenis Penelitian	44

3.1.2.	Sumber Data.....	45
3.2.	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1.	Populasi.....	45
3.2.2.	Sampel.....	46
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.	Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	49
3.4.1.	Variabel Penelitian	49
3.4.2.	Skala Pengukuran	50
3.5.	Teknik Analisis Data	52
3.5.1.	Uji Instrumen.....	53
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	54
3.5.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	56
3.5.4.	Uji Hipotesis.....	57
BAB IV	58
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	58
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.	Sejarah UIN Walisongo Semarang.....	58
4.1.2.	Visi dan Misi UIN Walisongo Semarang	59
4.1.3.	Tujuan	60
4.2.	Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden	60
4.2.1.	Deskriptif Data Penelitian.....	60
4.2.2.	Karakteristik Responden.....	61
4.3.	Hasil Uji Instrumen.....	65
4.3.1.	Hasil Uji Validitas	65
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	66

4.4.1.	Hasil Uji Normalitas	66
4.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.5.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
4.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.6.1.	Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi)	73
4.6.2.	Hasil Uji F (Signifikansi Simultan)	73
4.6.3.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	74
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.7.1.	Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).....	76
4.7.2.	Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)	78
4.7.3.	Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)	79
4.7.4.	Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)	80
BAB V		82
PENUTUP		82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN - LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2019	1
Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2017 dan 2018	46
Tabel 3. 2 Sampel per Fakultas	48
Tabel 3. 3 Pembobotan Skor untuk Jawaban Responden terhadap Kuesioner	51
Tabel 3. 4 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4. 2 Angkatan atau Periode Responden.....	62
Tabel 4. 3 Fakultas Responden.....	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Spearman-rho	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji F ANOVA.....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji t (Parsial).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui ATM Jaringan Bersama / Jaringan Prima (Tujuan Bank Jateng Syariah) .	13
Gambar 2. 2 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui ATM BRI Syariah.....	15
Gambar 2. 3 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui ATM Jaringan Bersama / Jaringan Prima (Tujuan Bank BRI Syariah).....	16
Gambar 2. 4 Bukti Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Bank BTN	18
Gambar 2. 5 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Teller Bank Mandiri	19
Gambar 2. 6 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Mandiri ATM.....	20
Gambar 2. 7 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Mandiri Internet	22
Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran Teoritik	42

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	62
Grafik 4. 2 Angkatan/Periode Responden.....	63
Grafik 4. 3 Fakultas Responden	64
Grafik 4. 4 Normal P-P Plot	68
Grafik 4. 5 Hasil Uji Heterokesdastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner	94
Lampiran 3 : Data Responden	100
Lampiran 4 : Uji Instrumen	101
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 6 : Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis	107

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah dijelaskan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak³. Sedangkan perbankan syariah adalah perbankan yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Peran perbankan syariah di Indonesia saat ini tidak terlepas dari sistem perbankan Indonesia secara umum. Salah satu dukungan yang diperlihatkan adalah adanya “*dual banking system*”, yaitu diperbolehkannya bank konvensional untuk membuka unit usaha syariah.

Perbankan memberikan akses kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan guna melakukan transaksi keuangan dalam segi pendanaan atau pembiayaan melalui produk-produk yang dimiliki perbankan itu sendiri. Bank konvensional maupun bank syariah, keduanya memiliki fungsi memberikan pelayanan dalam bidang ekonomi kepada masyarakat. Fungsi tersebut juga dimainkan perguruan tinggi di Indonesia untuk memudahkan segala jenis transaksi seperti sistem pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal). Data terakhir jumlah perguruan tinggi di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2019

Perguruan Tinggi	Jumlah
Perguruan Tinggi Negeri	122
Perguruan Tinggi Swasta	3.129
Perguruan Tinggi Agama	1.192
Perguruan Tinggi Kedinasan	178
Total	4.621

Sumber: pddikti.kemdikbud.go.id

³ Undang-Undang No.10 Tahun 1998

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui jumlah perguruan tinggi Indonesia sebanyak 4.621 dan hampir semua perguruan tinggi di Indonesia sudah menggunakan sistem pembayaran UKT melalui jasa perbankan yang telah bekerjasama dengan perguruan tinggi tersebut. Kerjasama yang dilakukan perguruan tinggi biasanya dengan satu bank atau lebih. Apabila kerjasama dilakukan lebih dari satu bank, maka akan timbul persaingan antar bank serta timbul pengambilan keputusan untuk memilih oleh mahasiswa. Dalam bersaing, suatu bank hendaknya memberikan jasa atau pelayanan yang baik dan berkualitas, seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian hasil usahamu baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji”*.⁴

Masyarakat pada saat ini memiliki berbagai macam pilihan yang memudahkannya dalam bertransaksi keuangan baik di bank konvensional maupun bank syariah. Kedua bank tersebut tentunya memiliki layanan jasa perbankan yang sangat mendukung kebutuhan masyarakat. Dengan banyaknya jumlah perbankan di Indonesia, dalam mengambil keputusan untuk memilih bank diperlukan pertimbangan bank mana yang baik, yang bisa dilihat dari fasilitas, pelayanan, atau faktor lainnya. Begitu pun bagi mahasiswa yang saat ini memerlukan layanan jasa perbankan untuk membantu memudahkan segala jenis transaksi terkait akademik

Salah satu perguruan tinggi yang bekerjasama dengan perbankan adalah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang guna meningkatkan kualitas pelayanan keuangan dalam kegiatan akademik. Dengan bekerjasama

⁴ Al-Baqarah (1): 267.

dengan berbagai lembaga keuangan perbankan, mahasiswa UIN Walisongo dapat melakukan berbagai transaksi akademik di bank yang telah menjadi mitra UIN Walisongo, diantaranya untuk transaksi atau pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Guna mempermudah sistem yang digunakan adalah *host to host*, dimana pembayaran yang telah dilakukan akan tercatat dan tersimpan serta dapat diakses oleh perguruan tinggi untuk mengetahui data atau catatan pembayaran yang telah dilakukan.

Adapun bank yang bekerjasama dengan UIN Walisongo Semarang dalam lalu lintas pembayaran UKT adalah bank konvensional dan bank syariah, yaitu Bank Jateng Syariah, Bank BRI Syariah, Bank BTN dan Bank Mandiri. Dari adanya keempat bank tersebut maka mengharuskan mahasiswa untuk mengambil keputusan bank mana yang akan dipilih dalam transaksi pembayaran UKT. Pembayaran UKT yang dilakukan setiap memasuki semester baru dengan jumlah mahasiswa yang bertambah setiap tahunnya menjadikan meningkatnya intensitas persaingan keempat bank untuk memenuhi apa yang mahasiswa harapkan.

Data yang didapatkan dari 230 mahasiswa semua fakultas angkatan tahun 2017 dan 2018 pada saat pembayaran UKT semester genap tahun 2020/2021 diperoleh informasi bahwa mahasiswa lebih banyak memilih Bank Mandiri untuk pembayaran UKT, yaitu sebanyak 40,4%. Sedangkan Bank Jateng Syariah 22,2%, Bank BTN 14,8%, dan Bank BRI Syariah 22,6%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UIN Walisongo Semarang lebih banyak yang memilih atau bertransaksi menggunakan bank konvensional dalam hal pembayaran UKT.

Dalam memilih bank atau dalam hal ini untuk pembayaran UKT yang bekerjasama dengan lebih dari satu bank, tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang digunakan peneliti merupakan hasil pra-riset, diantaranya faktor pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Faktor pengetahuan meliputi tata cara atau langkah-langkah pembayaran UKT pada suatu bank, pengetahuan akan letak bank, pengetahuan akan bank yang bekerjasama, dan sebagainya. Faktor tersebut mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih bank untuk membayar UKT. Sebagai contoh,

mahasiswa tidak mengetahui alur pembayaran UKT melalui mobile BRI Syariah dan lebih mengetahui alur pembayaran melalui teller Bank Mandiri, maka mahasiswa tersebut akan lebih memilih sesuatu yang diketahuinya yaitu Bank Mandiri. Adapun pengetahuan mengenai hal tersebut dapat diperoleh mahasiswa melalui internet/media sosial, dari orang lain seperti teman/kerabat, ataupun dari pengalamannya. Selain itu, faktor pelayanan dan fasilitas sesuai kebutuhan dan harapan mahasiswa juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank untuk membayar UKT. Pelayanan yang baik, mudah, dan cepat serta fasilitas yang memadai, aman, dan nyaman akan memberikan nilai lebih bagi mahasiswa. Misalnya, mahasiswa melakukan pembayaran di Bank Jateng Syariah dengan antrean panjang serta ruang tunggu dengan jumlah kursi yang terbatas sehingga banyak dari mereka yang rela antre berdiri dan sebagian lainnya berpindah bank. Hal tersebut dapat disebabkan karena pelayanan yang kurang efektif dan fasilitas yang kurang memadai. Selanjutnya faktor yang diduga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank untuk membayar UKT adalah faktor lokasi. Lokasi bank yang letaknya strategis akan memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Begitu pula bagi bank yang memiliki kantor cabang yang tersebar luas, tentunya akan lebih banyak dipilih nasabah. Sebagai contoh Bank Mandiri dengan kantor cabang dan fasilitas ATM yang tersebar luas maka lebih mudah ditemui mahasiswa. Contoh lainnya, di kecamatan X terdapat Bank BTN dan Bank Mandiri, namun dilihat dari jarak tempat tinggal ke lokasi kedua bank, lebih dekat ke Bank Mandiri, sehingga mahasiswa memilih lokasi bank terdekat.

Menurut penelitian Anangadipa Abhimantra, Andisa Rahmi Maulina, dan Eka Agustianingsih pada tahun 2013 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah”, dihasilkan bahwa faktor pengetahuan, produk, religiusitas, reputasi dan pelayanan di Bank Syariah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih menabung di Bank Syariah, meskipun tidak signifikan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian guna menjawab faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa

dengan objek yang berbeda, yaitu dalam memilih bank untuk membayar UKT beserta signifikansinya. Sehubungan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul " FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MAHASISWA UIN WALISONGO SEMARANG DALAM MEMILIH BANK UNTUK MEMBAYAR UKT".

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
2. Apakah faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
3. Apakah faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
4. Apakah faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh faktor pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh faktor pelayanan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh faktor fasilitas terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh faktor lokasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti: Untuk mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari bangku kuliah. Selain itu, penelitian ini juga sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
2. Bagi UIN Walisongo: Untuk memperkaya bahan kepustakaan atau referensi pada perpustakaan UIN Walisongo Semarang sehingga mampu memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu khususnya ilmu perbankan syariah.
3. Bagi Perbankan: Menjadi sumbangsih bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan berbagai faktor berkenaan dengan pembayaran UKT Mahasiswa UIN Walisongo Semarang.
4. Bagi Pembaca: Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi terkait faktor mana saja yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT.

1.4. Sistematika Penelitian

Guna memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud dilakukannya penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang landasan teori yang menjabarkan teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis, seperti berkaitan dengan Uang Kuliah Tunggal (UKT), faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT, yaitu: faktor pengetahuan, faktor pelayanan, faktor fasilitas, dan faktor lokasi. Dalam bab ini juga berisi penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mendeskripsikan bagaimana penelitian ini dilakukan. Di dalamnya menjelaskan jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data serta definisi operasional variabel penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang telah dianalisis dan disertai pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, saran-saran kepada beberapa pihak terkait hasil penelitian, dan kata penutup.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Fungsi Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵ Pihak yang dihimpun dananya adalah pihak yang kelebihan dana, sedangkan pihak yang mengajukan kredit atau lainnya merupakan pihak yang kekurangan dana. Berbeda dengan badan usaha lainnya, bank sangat berkaitan dengan uang. Berdasarkan operasionalnya, bank dapat dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah.

2.1.2. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi bank terbagi menjadi 3, yaitu penghimpun dana, penyalur dana, dan pelayanan jasa keuangan.⁶

1) Penghimpunan dana

Dalam menjalankan fungsinya sebagai badan penghimpun dana yang berbentuk simpanan, bank dapat menghimpun dana dari berbagai sumber, diantaranya:

- Masyarakat, berupa tabungan, deposito, dan giro;
- Lembaga keuangan, berupa kredit (pinjaman) likuiditas dan *call money*;
- Pemilik modal, berupa setoran modal awal.

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011, h. 24.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Edisi I, 2013, h. 10-11.

2) Penyalur dana

Dana yang telah dihimpun bank kemudian disalurkan dalam bentuk kredit maupun bentuk lainnya kepada masyarakat yang membutuhkan. Penyaluran dana biasanya dibutuhkan untuk pembelian surat-surat berharga, penyertaan, pemilikan harta tetap, dan lain sebagainya.

3) Pelayanan jasa keuangan

Pelayanan jasa keuangan perbankan dapat berupa pengiriman uang/transfer, penagihan surat berharga, inkaso, kartu debit, transaksi tunai, dan layanan jasa keuangan lainnya. Dengan layanan tersebut, bank dapat memperoleh sumber pendapatan dalam bentuk komisi, bunga, atau bagi hasil.

Sedangkan secara khusus, bank memiliki fungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.⁷

1) *Agent of Trust*, yaitu lembaga yang memiliki landasan kepercayaan. Dalam hal ini, kreditur ataupun debitur membangun kepercayaan dalam menghimpun atau menyalurkan dana.

2) *Agent of Development*, yaitu lembaga yang berfungsi memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Dalam hal ini, kegiatan bank dalam menghimpun dana atau menyalurkan dana dapat berpengaruh pada kelancaran serta perkembangan kegiatan perekonomian di sektor riil.

3) *Agent of Services*, yaitu lembaga yang berfungsi memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi dengan adanya kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan penawaran jasa perbankan kepada masyarakat. Jasa perbankan tersebut tentunya dapat menggerakkan perekonomian secara umum.

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018, h. 4.

2.2. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Berdasarkan operasionalnya, bank konvensional berbeda dengan bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang dalam operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip syariah dan sesuai akad yang diperjanjikan.⁸

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No.	Bank Konvensional	No.	Bank Syariah
1.	Investasi, tidak mempertimbangkan halal haramnya yang penting proyek yang dibiayai menguntungkan	1.	Investasi, hanya untuk produk atau proyek yang halal dan menguntungkan
2.	Menggunakan perjanjian hukum positif	2.	Menggunakan perjanjian dalam bentuk akad sesuai syariah Islam, dan juga menggunakan hukum positif yang berlaku
3.	Hubungan bank dengan nasabah adalah sebagai kreditur dan debitur	3.	Hubungan bank dengan nasabah adalah kemitraan
4.	Return yang diterima maupun yang diberikan dihitung berdasarkan bunga	4.	Return yang diterima maupun yang diberikan dihitung berdasarkan bagi hasil (untuk akad kerjasama), margin (untuk akad jual beli), dan fee (untuk akad sewa-menyewa) sesuai prinsip syariah
5.	Penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan negeri setempat	5.	Penyelesaian sengketa dilakukan dengan musyawarah antara kedua belah pihak melalui peradilan agama maupun peradilan negeri, sesuai status agamanya.
6.	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS)	6.	Memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS)
7.	Orientasi pembiayaan, hanya untuk memperoleh keuntungan	7.	Orientasi pembiayaan, bukan hanya untuk mendapatkan keuntungan, akan tetapi berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Sumber: Ismail, (2011, 30)

⁸ Ismail, *Perbankan ...*, h. 26.

2.3. Uang Kuliah Tunggal (UKT)

2.3.1. Pengertian Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Uang Kuliah Tunggal atau disingkat UKT menurut peraturan Menteri Agama RI Nomor 96 Tahun 2013 tentang Biaya Kuliah Tunggal (BKT) dan Uang Kuliah Tunggal (UKT) adalah sebagian biaya kuliah tunggal yang ditanggung oleh setiap mahasiswa pada setiap jurusan/program studi untuk program diploma dan program sarjana.⁹ Pembayaran UKT dilakukan setiap akan memasuki awal semester, baik gasal maupun genap. Nominal pembayaran pun bervariasi sesuai keputusan rektor masing-masing universitas.

Pada Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, berdasarkan Keputusan Rektor UIN Walisongo Nomor 101 Tahun 2019 tertanggal 18 November 2019 tentang Penyesuaian Kalender akademik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2019/2020 Program Diploma 3 (D3), Sarjana (S1), Program Magister (S2) dan Program Doktor (S3) maka dengan ini diumumkan bahwa pembayaran SPP/UKT mahasiswa UIN Walisongo diatur sebagaimana terlampir.¹⁰

- a. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 96 Tahun 2013 tentang Biaya Kuliah Tunggal (BKT) dan Uang Kuliah Tunggal (UKT)
- b. PMA Nomor 30 Tahun 2014 tentang Biaya Kuliah Tunggal dan Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri di Kementerian Agama
- c. KMA Nomor 124 Tahun 2015 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri di Kementerian Agama Tahun Akademik 2015-2016
- d. KMA 289 Tahun 2016 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan di Kementerian Agama Tahun Akademik 2016-2017

⁹ Direktur Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama, Peraturan Menteri Agama RI Nomor 96 Tahun 2013, <http://diktis.kemenag.go.id/file/dokumen>

¹⁰ Pengumuman Pembayaran SPP/UKT Mahasiswa, <https://walisongo.ac.id>

- e. KMA 157 Tahun 2017 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan di Kementerian Agama Tahun Akademik 2017-2018
- f. KMA 211 Tahun 2018 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan di Kementerian Agama Tahun Akademik 2018-2019
- g. KMA 151 Tahun 2019 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan di Kementerian Agama Tahun Akademik 2019-2020
- h. KMA 1195 Tahun 2019 tentang Uang Kuliah Tunggal pada Perguruan Tinggi Keagamaan di Kementerian Agama Tahun Akademik 2020-2021

2.3.2. Tata Cara Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang

Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang dapat dilakukan melalui Bank Jateng Syariah, Bank BRI Syariah, Bank BTN dan Bank Mandiri. Adapun caranya adalah sebagai berikut:

a. Bank Jateng Syariah

Melalui Teller

- a) Mahasiswa UIN Walisongo Semarang mendatangi Bank Jateng Syariah
- b) Mahasiswa menuju petugas bank (Teller) setelah nomor antriannya dipanggil dan menyampaikan akan melakukan pembayaran UKT UIN Walisongo dengan disertai menyebutkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) dan nama mahasiswa
- c) Petugas bank (Teller) akan memastikan data mahasiswa ada dalam sistem dan mahasiswa siap melakukan pembayaran sesuai nominal yang telah ditentukan
- d) Sebelum meninggalkan bank, pastikan mahasiswa menerima bukti setoran berupa SLIP SETORAN BIAYA PENDIDIKAN yang sudah disahkan oleh bank dan simpan slip tersebut sebagai bukti pembayaran UKT

Jika sudah benar, klik pilihan YA, dan proses pembayaran selesai

- d) Tunggu hingga struk pembayaran keluar, dan jangan lupa untuk menyimpannya sebagai bukti pembayaran yang sah

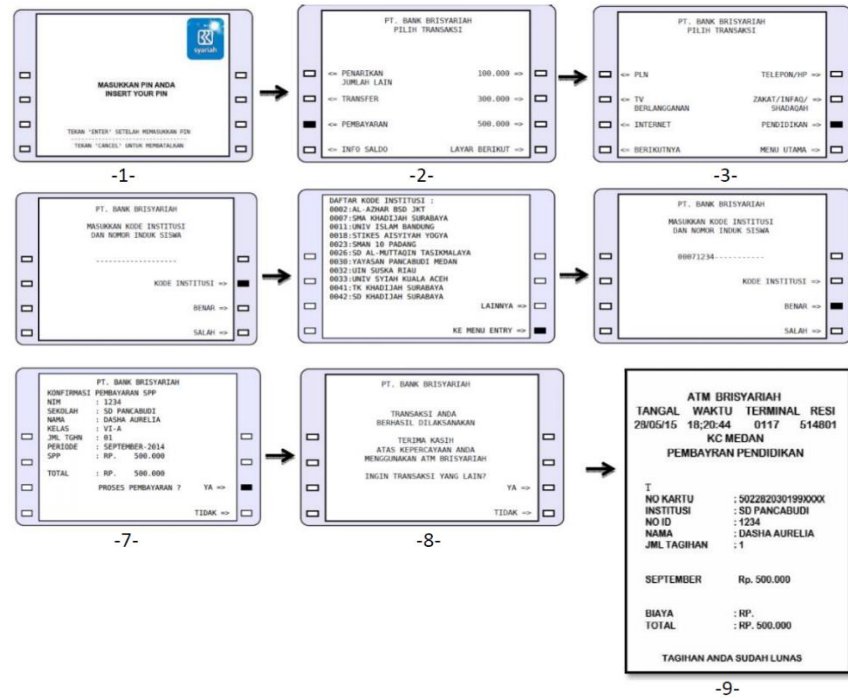
b. Bank BRI Syariah

Melalui Teller

- a) Mahasiswa UIN Walisongo Semarang datang ke Bank BRI Syariah
- b) Mahasiswa menuju petugas bank (Teller) setelah nomor antriannya dipanggil dan menyampaikan akan melakukan pembayaran UKT UIN Walisongo dengan disertai menyebutkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) dan nama mahasiswa
- c) Petugas bank (Teller) akan memastikan data mahasiswa ada dalam sistem dan mahasiswa siap melakukan pembayaran sesuai nominal yang telah ditentukan
- d) Sebelum meninggalkan bank, pastikan mahasiswa menerima bukti setoran berupa SLIP SETORAN BIAYA PENDIDIKAN yang sudah disahkan oleh bank dan simpan slip tersebut sebagai bukti pembayaran UKT
- e) Proses pembayaran selesai.

Melalui ATM BRI Syariah

Gambar 2. 2 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui ATM BRI Syariah



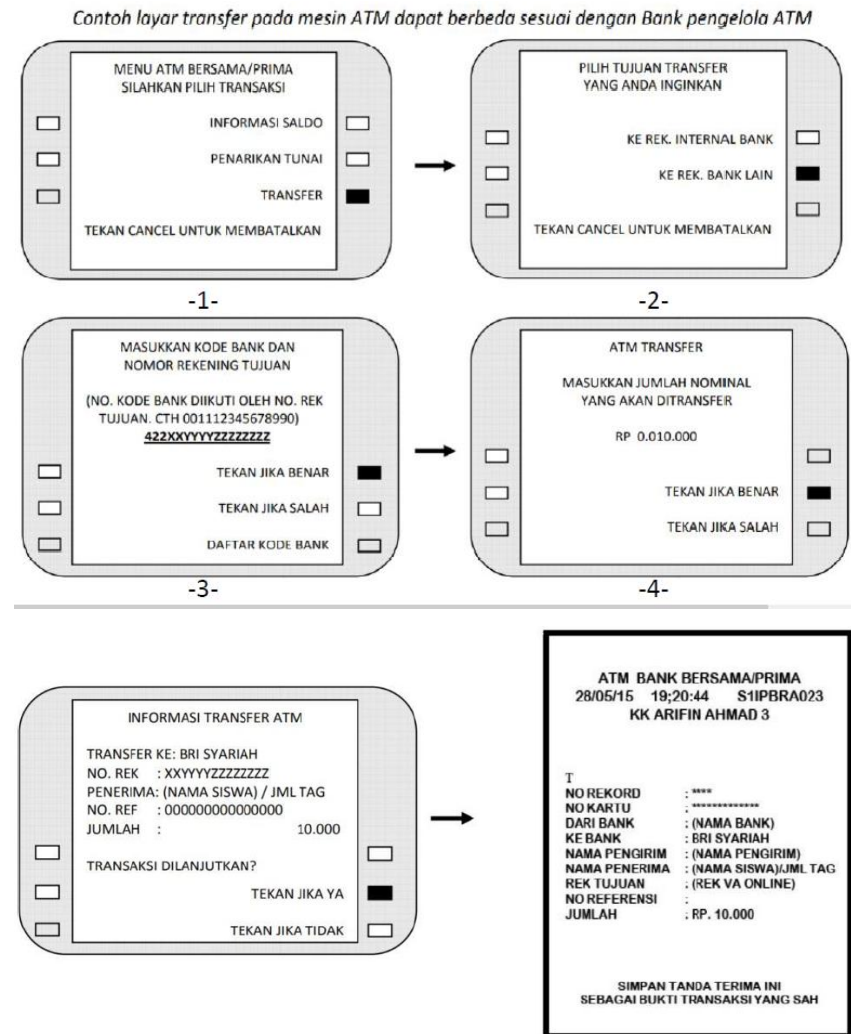
Sumber: Bank BRI Syariah, PMB UIN Walisongo
http://pmb.walisongo.ac.id/berkas/BRIS_2020.pdf

Keterangan :

- Kode institusi : 0096 UIN Walisongo
- Pastikan Nomor Induk Mahasiswa (NIM), Nama dan besaran UKT yang muncul di layar sesuai dengan data mahasiswa

Melalui ATM Jaringan Bersama / Jaringan Prima

Gambar 2. 3 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui ATM Jaringan Bersama / Jaringan Prima (Tujuan Bank BRI Syariah)



Sumber: Bank BRI Syariah, PMB UIN Walisongo
(http://pmb.walisongo.ac.id/berkas/BRIS_2020.pdf)

Keterangan :

- a) No rekening = **Kode bank BRIS (422) + Kode VA (88) + Kode UIN Walisongo (0096) + NIM**

Contoh NIM : 1234567891, no rekening =
4228800961234567891

- b) Jumlah nominal yang akan ditransfer harus sama dengan besaran tagihan UKT, apabila besaran tidak sesuai maka otomatis sistem akan menolak
- c) Pada layar informasi pastikan no rekening, nama, dan jumlah uang yang ditransfer sudah sesuai dengan identitas mahasiswa. Jika sudah benar, klik pilihan YA, dan proses pembayaran selesai
- d) Tunggu hingga struk pembayaran keluar, dan jangan lupa untuk menyimpannya sebagai bukti pembayaran yang sah

c. Bank BTN

Untuk pembayaran UKT pada Bank BTN, mahasiswa UIN Walisongo Semarang bisa langsung datang ke kantor Bank BTN dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Ambil slip formulir pembayaran jasa
- b) Isikan kolom NIM (Nomor Induk Mahasiswa) dan Nama Mahasiswa (tanpa nomor rekening) dengan benar
- c) Pada kolom SPP, isikan besaran tagihan UKT Semester sesuai nominal yang telah ditentukan
- d) Serahkan kembali slip tersebut ke teller. Teller akan memberikan bukti pembayaran seperti pada gambar dibawah
- e) Simpan bukti pembayaran tersebut dengan baik sebagai bukti pembayaran UKT yang sah

- setoran atau pindah buku dengan mencantumkan nama pembayar beserta kode bayar.
- Serahkan slip setoran ke teller agar teller bisa melakukan cross check dan konfirmasi data sesuai kode bayar yang diberikan.
 - Teller akan memproses dan mencetak tanda validasi sebagai bukti pembayaran yang sah.

Gambar 2. 5 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Teller Bank Mandiri

Sumber: Panduan Pembayaran pada Bank Mandiri, UIN Walisongo

(http://pmb_pasca.walisongo.ac.id/assets/upload/Panduan_Pembayaran_pada_Bank_Mandiri.pdf)

Keterangan:

- Isi tanggal sesuai dengan tanggal pada saat melakukan transaksi
- Berilah tanda pada kolom 'Setoran ke rekening sendiri'
- Berilah tanda pada kolom 'Penduduk' jika penerima dan pengirim adalah penduduk Indonesia
- Isilah nama pengirim sesuai dengan nama penyeter

- 5) Isilah nama penerima dengan UIN WALISONGO SEMARANG (10109)
- 6) Isi nomor rekening dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) / No Pendaftaran bagi mahasiswa baru
- 7) Isi nama Bank dengan BANK MANDIRI
- 8) Isi berita yang diinginkan, misal: Pembayaran UKT
- 9) Berilah tanda pada pilihan sumber dana transaksi di kolom 'Tunai'
- 10) Isi sesuai nominal yang harus dibayarkan

Layanan Melalui Mandiri ATM

Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang juga dapat dilakukan melalui ATM Bank Mandiri di seluruh Indonesia. Langkah-langkah pembayaran melalui ATM Mandiri sebagai berikut:

Gambar 2. 6 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Mandiri ATM



3. Masukkan kode perusahaan **10109** untuk UIN Walisongo Semarang

MASUKAN
KODE PERUSAHAAN/ INSTITUSI
10109
BENAR -----
SALAH -----
DAFTAR KODE ---

4. Masukkan NIM / NO Pendaftaran, selanjutnya tekan Benar

MASUKAN
UIN WALISONGO SEMARANG
NIM / NO PENDAFTARAN
880002000000
BENAR -----
SALAH -----
TEKAN (CANCEL) KE MENU UTAMA

8. Muncul notifikasi status pembayaran, tekan "YA"

TRANSAKSI ANDA TELAH SELESAI
APAKAH ANDA INGIN TRANSAKSI
LAINNYA
YA -----
TIDAK -----

9. Setelah Transaksi sukses, ATM mengeluarkan bukti bayar

TANGGAL	WAKTU	TERMINAL
08/20/14	16:15	S1AWA26E
LOKASI JKT PLZ MANDIRI KIOSK 5		
RECORD NO. 9758		
UNIV PERTAMINA		
NOMOR MVA	: 880002000000	
NAMA	: CLARISA	
FAKULTAS	: FAKULTAS DAKWAH	
PRODI	: MANAJEMEN DAKWAH	
KETERANGAN	: UKT	
ADMIN	: Rp 1.500,00	
TOTAL	: Rp 1.000.000,00	
MOHON DISIMPAN, STRUKTUR INI ADALAH PEMBAYARAN YANG SAH		

Sumber: Bank Mandiri, PMB UIN Walisongo
(http://pmb.walisongo.ac.id/berkas/Mandiri_2020.pdf)

Layanan Melalui Mandiri Internet

Transaksi pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang melalui Mandiri internet banking dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

- Akses Mandiri internet banking, isi user ID dan Password anda lalu klik log-in.
- Pada tampilan menu, pilihlah menu BAYAR, lalu pilih PENDIDIKAN.
- Pada Penyedia Jasa, pilih UIN WALISONGO serta masukkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) / No Pendaftaran, kemudian tekan 'Lanjutkan'.
- Pada layar akan muncul konfirmasi data pembayaran. Beri tanda pada kolom total pembayaran, maka akan muncul jumlah tagihan sesuai dengan transaksi yang akan dibayarkan. Lalu tekan 'Lanjutkan'.

- e) Gunakan token PIN Mandiri dengan cara memasukkan ‘Challenge Code’ pada portal Internet Banking ke dalam token. Maka akan muncul ‘Response Code’.
- f) Masukkanlah kode respon yang terdapat pada token ke dalam kolom PIN Internet Banking Bank Mandiri. Lalu klik tombol kirim.
- g) Pada layar akan muncul informasi pembayaran berhasil. Apabila ingin mencetak bukti pembayaran, klik tombol ‘Cetak’. Dan jika ingin menyimpan bukti pembayaran dalam bentuk soft copy, klik tombol ‘Simpan’.

Gambar 2. 7 Langkah Pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang Melalui Mandiri Internet

Transaksi pembayaran kewajiban melalui internet banking dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. Akses internet banking Mandiri, isi user ID & Password lalu klik log-in.
2. Pada tampilan menu, pilih menu BAYAR, lalu pilih PENDIDIKAN.
3. Pada Penyedia Jasa, pilih **UIN Walisongo Semarang**, masukkan **NIM / No Pendaftaran** kemudian tekan Lanjutkan.



4. Pada layar akan muncul konfirmasi data pembayaran. Beri tanda pada kolom total pembayaran, lalu akan tampil jumlah tagihan sesuai dengan transaksi yang akan dibayarkan. Kemudian tekan lanjutkan.



5. Gunakan token PIN Mandiri dengan cara memasukkan 'Challenge Code' pada portal Internet Banking ke dalam token. Pada token akan muncul 'Response Code'.

6. Masukkan kode respon yang terdapat pada token ke dalam kolom PIN Internet Banking Bank Mandiri. Kemudian klik tombol Kirim.



7. Pada layar muncul informasi pembayaran berhasil. Jika ingin mencetak bukti pembayaran, klik tombol Cetak. Jika ingin menyimpan bukti pembayaran dalam bentuk soft copy, klik tombol Simpan.



Sumber: Bank Mandiri, PMB UIN Walisongo (http://pmb.walisongo.ac.id/berkas/Mandiri_2020.pdf)

2.4. Pengetahuan

2.4.1. Pengertian Pengetahuan dalam Islam

Kata ilmu berasal dari bahasa arab (*'alima-ya'lamu- 'ilm*) yang memiliki arti pengetahuan (*al-ma'rifah*), kemudian meluas menjadi pengetahuan hakikat sesuatu yang difahami secara mendalam. Asal kata 'ilm di Indonesia-kan menjadi 'ilmu' atau 'ilmu pengetahuan'. Pengertian ilmu dalam perspektif Islam adalah pengetahuan mendalam hasil usaha yang sungguh-sungguh daripada ilmuan muslim (ulama) atas persoalan-persoalan *duniawi* dan *ukhrawi* dengan bersumber kepada wahyu Allah.¹¹

Dalam Al-Qur'an kata 'ilm disebut sebanyak 105 kali, tetapi dengan kata jadiannya 'ilm disebut sebanyak 774 kali dengan rincian *'ali>m* (35), *ya'lamu* (215), *i'lam* (31), *yu'lamu* (1), 'ilm (105), 'alim (18), *ma'lu>m* (13), 'alami>n (73), 'alam (3), *a'lam* (49), 'ali>m atau 'ulama> (163), 'allam (4), *a'lama* (12), *yu'limu* (16), 'ulima (3), *mu'allam* (1), dan *ta'allama* (2).¹² Dan timbul berbagai pengertian diantaranya: pengetahuan, mengetahui, paling mengetahui segala sesuatu, orang yang berpengetahuan, yang tahu, lebih tahu, sangat mengetahui, terpelajar, mengajar, belajar, orang yang diajari dan mempelajari, dan cerdas.¹³

Berikut ini contoh ayat-ayat terkait kata 'ilm dalam Al-Qur'an:

a. Al-Qur'an Surat Al-'Alaq ayat 1-5

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝ ١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝ ٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝ ٣ الَّذِي

عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ ٤ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝ ٥

¹¹ Muhammad Kosim, "Ilmu Pengetahuan dalam Islam", *Tadris*, Vol 3 No 2, h. 122-123.

¹² Daryanto Setiawan, Ilmu Pengetahuan dalam Al-Qur'an,

¹³ Khusnul Khotimah, "Paradigma dan Konsep Ilmu Pengetahuan dalam Al-Qur'an", *Episteme*, Vol 9 No 1 Juni 2014, h. 70.

Artinya: “*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Mahamulia. Yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajar manusia apa yang tidak diketahuinya*”.¹⁴

Ayat tersebut memuat peringatan mengenai permulaan penciptaan manusia dari segumpal darah. Salah satu kemurahan Allah adalah Dia mengajarkan kepada manusia terkait apa yang tidak diketahuinya. Dia telah memuliakannya dengan ilmu yang menjadikan Adam memiliki kelebihan atas Malaikat.

b. Al-Qur’an Surat Al-A’raf ayat 187

يَسْأَلُونَكَ عَنِ السَّاعَةِ أَيَّانَ مُرْسَاهَا قُلْ إِنَّمَا عِلْمُهَا عِنْدَ رَبِّي لَا يُجِيبُهَا لِوَقْتِهَا إِلَّا هُوَ ثَقُلَتْ فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ لَا تَأْتِيكُمْ إِلَّا بَغْتَةً يَسْأَلُونَكَ كَاتِبًا خَفِيٌّ عَنْهَا قُلْ إِنَّمَا عِلْمُهَا عِنْدَ اللَّهِ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: “*Mereka menanyakan kepadamu tentang kiamat: “Bilakah terjadinya?” Katakanlah: “Sesungguhnya pengetahuan tentang kiamat itu adalah pada sisi Tuhanku; tidak seorangpun yang dapat menjelaskan waktu kedatangannya selain Dia. Kiamat itu amat berat (huru haranya bagi makhluk) yang di langit dan di bumi. Kiamat itu tidak akan datang kepadamu melainkan dengan tiba-tiba”. Mereka bertanya kepadamu seakan-akan kamu benar-benar mengetahuinya. Katakanlah: “Sesungguhnya pengetahuan tentang hari kiamat itu adalah di sisi Allah, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.*”¹⁵

Dalam ayat ini, salah satunya menjelaskan terkait pengetahuan kedatangan hari kiamat, bahwasannya datangnya kiamat itu hanya Allah yang mengetahui.

¹⁴ Al-‘Alaq (96): 1-5.

¹⁵ Al-A’raf (7): 187.

c. Al-Qur'an Surat Al-Mujadilah ayat 11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ

وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: “Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.¹⁶

Pada ayat ini memerintahkan orang-orang yang beriman untuk berlapang-lapang dalam majelis ilmu. Dan Allah akan meninggikan derajat bagi orang-orang yang beriman dan orang yang diberi ilmu pengetahuan.

2.4.2. Pengertian Pengetahuan Secara Umum

Pengetahuan atau knowledge adalah keadaan tahu atas semua yang diketahuinya.¹⁷ Pengetahuan dapat kita peroleh setelah seseorang melakukan penginderaan dan pengamatan akal. Dengan memiliki pengetahuan seseorang dapat mengambil suatu keputusan. Suatu pengambilan keputusan dapat dicapai salah satunya disebabkan pengetahuan atas suatu permasalahan yang dihadapi yang nantinya harus diputuskan.

Berdasarkan uraian diatas, pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan atas konsumen atau nasabah yang dalam hal ini adalah mahasiswa UIN Walisongo Semarang terhadap langkah-langkah pembayaran UKT pada bank-bank yang telah ditentukan yang terdiri

¹⁶ Al-Mujadilah (58): 11.

¹⁷ Siti Mualifa, “Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”, Skripsi S1 Perbankan Syariah, IAIN Salatiga, 2017, h.30.

dari bank konvensional dan bank syariah, dan apakah mereka mengetahui perbedaannya. Pengetahuan tersebut juga dapat diperoleh dari pengalaman yang pernah dialami mahasiswa. Dengan memahami atau mengetahui langkahnya, mahasiswa dapat mengambil keputusan bank yang tepat untuk dipilih untuk pembayaran UKT.

2.5. Pelayanan

2.5.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁸ Pihak yang dimaksud salah satunya adalah pelayanan pedagang terhadap konsumen atau pelanggan. Namun dalam hal ini, pelayanan ditujukan kepada pihak bank kepada nasabahnya, yaitu mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang melakukan pembayaran UKT.

2.5.2. Pelayanan Perbankan

Pelayanan perbankan meliputi *teller*, *customer service*, dan *security*. Ketiganya merupakan bagian *frontliner* pada suatu perbankan yang memiliki tugas berbeda.

1) Teller

Teller merupakan pegawai bank yang bertugas di *frontliner banking hall* yang berhadapan langsung dengan nasabah untuk melakukan transaksi dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.¹⁹ Seorang *teller* dalam melayani nasabah harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

¹⁸ Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", STAIN Salatiga, Vol 3 No 2 Desember 2012, h. 284.

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016, h. 3-4.

- a. *Teller* menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan kepada nasabah di counter;
- b. *Teller* harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (contoh: curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang);
- c. *Teller* melakukan pemeriksaan secara teliti pada setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dengan selalu mengikuti prosedur standar;
- d. *Teller* harus bersikap profesional dengan tidak membedakan nasabah. Melayani nasabah sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti: orang tua, hamil besar, cacat, yang perlu diberi bantuan lebih);
- e. *Teller* tidak diperbolehkan melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti: mengobrol, berselisih, bercanda, mengumpat, melamun, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain).

2) *Customer Service*

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang bertugas di *front office* dan berfungsi untuk sumber informasi serta perantara bagi bank dengan nasabahnya yang ingin memperoleh jasa-jasa maupun produk-produk bank.²⁰ Karena bertugas di bagian *front office*, *customer service* harus berpakaian rapi dan bersih, bersikap akrab, ramah, percaya diri, penuh senyum, sopan dan hormat, mendengar pembicaraan nasabah dan tidak memotong pembicaraannya.

²⁰ Yuniarta H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi, "Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik", *Jurnal Acta Diurna*, Vol 4 No 3, 2015, h. 2.

Customer service memiliki fungsi yang berbeda dengan *teller* dan *security*. Adapun fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:²¹

- a. *Resepsionis customer service*, yaitu sebagai penerima tamu yang mendatangi bank;
- b. *Deskman customer service*, yaitu sebagai seseorang yang melayani berbagai macam aplikasi suatu bank;
- c. *Salesman customer service*, yaitu sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus pelaksana *cross selling*;
- d. *Customer relation officer customer service*, yaitu sebagai orang yang dapat membina hubungan yang baik dengan seluruh nasabah;
- e. *Komunikator customer service*, yaitu sebagai seseorang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antar bank dengan nasabah.

3) *Security* (Satpam)

Satpam atau satuan pengamanan merupakan salah satu aparat keamanan yang bertugas di instansi atau perusahaan. Tugas pokok satpam yaitu menciptakan keamanan dan ketertiban di lingkungan tempat kerjanya yang meliputi keamanan fisik, personal, informasi, dan keamanan teknis lainnya.²² Petugas satpam biasanya telah dilatih dan dididik dalam bidang keamanan. Dalam bertugas untuk menempati pos penjagaan bisa dilakukan seorang diri maupun berkelompok, yaitu lebih dari satpam.

Adanya petugas satpam dari suatu perusahaan adalah untuk membantu fungsi Polri sebagai tenaga keamanan guna melakukan pengamanan di perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar usaha atau

²¹ Yunni Rusnawati DJ dan Bhiastika Ristyanadi, "Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukadadi Lamongan", *Jurnal Ekbis*, Vol XIX No 1 Maret 2018, h. 1094.

²² Adityo Permana Wibowo dan Sri Hartati, "Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier", *Jurnal Invotek Polbeng-Seri Informatika*, UGM Yogyakarta, ISSN 2527-9866, Vol 1 No 2 November 2016, h. 192.

bisnis yang dijalankan perusahaan berjalan lancar dan meminimalisir hambatan atas segala situasi dan kondisi yang dapat merugikan perusahaan. Keberadaan petugas satpam pada suatu perusahaan juga sangat dibutuhkan guna menunjang semua kegiatan yang terdapat di perusahaan baik yang bersifat umum, seperti: menjaga lingkungan perusahaan; menjaga ketertiban pekerja/buruh perusahaan; dan mengawasi alat-alat vital perusahaan, maupun yang bersifat khusus, misalnya: mendampingi petugas perusahaan untuk mengambil atau mengantarkan uang ke atau dari bank.²³

Adapun satpam dalam perusahaan perbankan adalah menciptakan keamanan dan ketertiban di lingkungan perbankan. Selain itu satpam pada perbankan juga membantu nasabah dalam menunjukkan arah yang akan dituju nasabah di dalam kantor bank, dan memberikan informasi kepada nasabah yang masih kebingungan. Suatu bank biasanya memiliki lebih dari satu satpam guna memberikan keamanan ekstra karena bank termasuk perusahaan yang berkaitan erat dengan uang.

Ketiga bagian *frontliner* (*Teller*, *Customer Service*, dan *Security*) yang telah dijelaskan diatas merupakan pelayan di suatu bank yang dapat membantu mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dalam melakukan pembayaran UKT. *Teller* dapat membantu mahasiswa melakukan transaksi setor tunai pembayaran UKT, *Customer Service* dapat membantu jika ada keluhan teknis atau keluhan mahasiswa terkait pembayaran UKT, dan *Security* dapat membantu mengarahkan pengambilan nomor antri dan pengisian slip pembayaran UKT serta mengamankan situasi hingga berakhirnya transaksi mahasiswa di bank.

²³ Sudahnan, "Kewenangan Satpam sebagai Tenaga Keamanan di Perusahaan", *Jurnal Perspektif*, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Vol. XVI No 3 Tahun 2011, h. 143.

2.5.3. Ciri Pelayanan Bank yang Baik

Berikut ini adalah ciri pelayanan bank yang baik.²⁴

1) Tanggung Jawab

Petugas pelayanan khususnya bagian frontliner harus bertanggung jawab atas pekerjaannya, dan menyelesaikan setiap pekerjaan hingga tuntas dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT Surat Ash-Shaffat ayat 22-24 berikut ini:

أَحْشُرُوا الَّذِينَ ظَلَمُوا وَأَزْجُوهُمْ وَمَا كَانُوا يَعْبُدُونَ ۚ ۲۲ مِنْ دُونِ اللَّهِ فَأَهْدُوهُمْ إِلَى صِرَاطِ الْجَحِيمِ ۚ ۲۳ وَقِفُوهُمْ إِنَّهُمْ مَسْئُولُونَ ۚ ۲۴

Artinya: “(Diperintahkan kepada malaikat), “Kumpulkanlah orang-orang yang zalim beserta teman sejawat mereka dan apa yang dulu mereka sembah, selain Allah, lalu tunjukkanlah kepada mereka jalan ke neraka. Dan tahanlah mereka di tempat perhentian karena mereka sesungguhnya akan ditanya dimintai pertanggungjawaban.”²⁵

2) Toleran

Petugas frontliner harus memiliki sikap toleran ketika melayani nasabahnya. Dalam hal ini, petugas harus menghargai pendapat nasabah dan bersikap sabar dalam menghadapi nasabah. Sebagaimana firman Allah Surat Al-Baqarah ayat 256, yaitu:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۚ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Tidak ada paksaan untuk memasuki agama Islam. Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. Karena itu, barangsiapa yang ingkar kepada Thoghut dan beriman kepada Allah, maka sesungguhnya ia telah berpegang kepada tali yang amat kuat (Islam) yang tidak akan putus, dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”²⁶

²⁴ Aprilia Shella Sapitri, “Tinjauan Umum Mengenai Mekanisme Pelayanan Bank Negara Indonesia”, Program Diploma III Keuangan & Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Bogor, 2014, h. 25-26.

²⁵ Ash-Shaffat (37): 22-24.

²⁶ Al-Baqarah (1): 256.

3) Tenang

Ketika bertugas atau bekerja dan melihat banyak nasabah yang minta dilayani dengan cepat dan baik, maka petugas pelayanan harus tetap tenang. Karena kepanikan bukan jalan untuk menyelesaikan masalah atau layanan dengan cepat.

4) Kontak mata dengan nasabah

Petugas pelayanan harus melakukan kontak mata dengan nasabah dan jangan terlalu sering mengalihkan pandangan agar nasabah merasa diperhatikan.

5) Senyum

Petugas pelayanan memasang senyum ketika menyambut kedatangan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan dihargai.

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

Artinya: “*Senyummu di hadapan saudaramu adalah (bernilai) sedekah bagimu*” (HR. Tirmidzi)

6) Ambil hati nasabah

Mengambil hati nasabah bisa dengan memuji nasabah secara halus dan mengangkat harga dirinya agar nasabah merasa betah dengan pelayanan yang diberikan petugas.

7) Hentikan kerjaan lain

Ketika nasabah datang hendaklah petugas pelayanan menghentikan pekerjaan lainnya. Namun apabila tidak bisa dialihkan maka petugas dapat memberinya kode dan senyuman kepada nasabah untuk menunggu sebentar.

8) Akhiri dengan basa-basi

Petugas pelayanan mengakhiri pembicaraan dengan ucapan-ucapan salam.

2.5.4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

a. Keandalan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan keakuratan akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pemberi pelayanan. Pada konteks ini, Allah juga menghendaki setiap hambaNya untuk menepati janji yang telah dibuatnya sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “*dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*”²⁷

b. Daya Tanggap

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan bentuk dari profesionalitas. Profesional dalam bekerja disebutkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Insyirah ayat 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).*”²⁸

c. Jaminan

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan, sopan santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek

²⁷ An-Nahl (16): 91.

²⁸ Al-Insyirah (94): 7.

kepada konsumen. Dalam memberikan pelayanan hendaknya tidak melanggar syariat muamalah, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Asy-Syu'ara ayat 181-182:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ ۝ ١٨٢

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar.”²⁹

d. Empati

Empati berkaitan dengan kemauan pemberi layanan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Allah SWT telah berfirman pada Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”³⁰

e. Bukti Fisik

Bukti fisik dapat berupa fasilitas fisik seperti ruangan yang nyaman, gedung, serta saran dan prasarana lainnya. Selain itu, bukti fisik juga berkaitan dengan tampilan pemberi layanan untuk berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Sebagaimana yang terdapat pada Al-Qur'an surat Al-A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا ۗ وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذُلُّكَ خَيْرٌ ۗ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ

²⁹ Asy-Syu'ara (26): 181-182.

³⁰ An-Nahl (16): 90.

Artinya: “*Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat.*”³¹

2.6. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang disediakan dengan tujuan meningkatkan kepuasan konsumen atau nasabah dengan memberinya kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi penggunaannya. Jika fasilitas yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Kelengkapan fasilitas dengan desain yang menarik juga memiliki daya tarik tersendiri untuk mempengaruhi nasabah melakukan transaksi.³²

Jadi, fasilitas perbankan adalah sarana dan prasarana yang sengaja disediakan demi kelancaran transaksi di bank dan memberikan kepuasan kepada nasabah dengan kemudahan, kenyamanan dan terpenuhinya segala kebutuhan. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu faktor keputusan nasabah dalam melakukan transaksi di suatu bank. Tak terkecuali keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam melakukan transaksi pembayaran UKT.

Dalam konsep Islam, suatu fasilitas hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi konsumen memang penting, tetapi bukan fasilitas yang menonjolkan kesan mewah. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an surat At-Takatsur ayat 1-5, yaitu:

أَهْلِكُمْ التَّكَاتُرُ ۱ حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۲ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۳ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۴ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۵

Artinya: “*Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, janganlah begitulah, kelak kamu akan mengetahui*

³¹ Al-A’raf (7): 26.

³² Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit”, *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit, Vol 3 No 1 Tahun 2017, h. 60.

(akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui, janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.”³³

Terdapat 5 indikator yang perlu diperhatikan oleh suatu industri dalam menarik konsumen, yaitu: ruang kantor yang bersih, tempat parkir yang luas dan aman, ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman, serta sarana dan prasarana yang memadai dan mudah dijumpai.³⁴ Kelima indikator tersebut juga harus terdapat pada bank baik di lingkungan maupun di dalam kantor bank. Di lingkungan sekitar bank misalnya adalah fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang juga harus memberi kenyamanan. ATM sendiri merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat yang memiliki fungsi untuk mengeluarkan atau mengirim uang bagi pemilik kartu ATM tanpa harus mendatangi bank.³⁵ Selain itu, saat ini beberapa bank juga memfasilitasi ATM yang dapat digunakan untuk setor tunai sehingga nasabah bisa menyimpan uang tanpa perlu datang ke bank. Hal tersebut merupakan suatu fasilitas yang telah mengikuti perkembangan teknologi.

Perkembangan informasi dan teknologi di dunia perbankan juga ditandai dengan tersedianya fasilitas *mobile banking*. *Mobile Banking* dapat digunakan nasabah bank untuk melakukan aktivitas perbankan secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.³⁶ Dengan fasilitas ATM dan *mobile banking* layanan bank terhadap pembayaran UKT mahasiswa UIN Walisongo dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi bank, namun hal ini hanya untuk mahasiswa atau walinya yang telah memiliki rekening dari bank tersebut.

³³ At-Takatsur (102): 1-5.

³⁴ Mualifa, *Pengaruh...*, h. 33.

³⁵ Eviliyanto, “Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surabaya”, *Jurnal Edukasi*, IKIP PGRI, Vol 1 No 1 Juni 2014, h.51.

³⁶ Miftahuddin dan Hendarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis”, *Jurnal Iqtishaduna*, STIE Syaria Bengkalis, Vol 8 No 1 Juni 2019, h. 17.

2.7. Lokasi

Letak suatu perusahaan atau lokasi yang strategis sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Yang dimaksud lokasi adalah tempat dimana suatu perusahaan bermarkas melakukan operasi atau usahanya.³⁷ Pemilihan lokasi perlu dipertimbangkan karena merupakan salah satu faktor bersaing untuk menarik konsumen atau pelanggan. Dengan lokasi yang strategis suatu perusahaan juga dapat meraih keuntungan maksimal.

Dalam penentuan lokasi, Islam telah mengatur bagaimana manusia melindungi dan menjaga lingkungan, serta tidak merusaknya. Islam melarang melakukan kerusakan lingkungan, sebagaimana firman Allah pada Al-Qur'an surat Al-A'raf ayat 56, yaitu:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا ۚ إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.”*³⁸

Terdapat tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu:³⁹

- 1) Konsumen mendatangi pemberi jasa, hal ini membuat lokasi sangat penting dan harus strategis
- 2) Pemberi jasa mendatangi konsumen, lokasi tidak terlalu dipentingkan
- 3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, lokasi tidak penting

Selain itu, jika lokasi merupakan sesuatu yang sangat penting, maka dalam memilih lokasi fisik diperlukan pertimbangan-pertimbangan yang cermat. Berikut ini adalah indikator-indikatornya:⁴⁰

- 1) Akses, maksudnya adalah pilih lokasi yang dilalui mudah diakses atau dijangkau transportasi umum.

³⁷ Setiawan, *Pengaruh ...*, h. 285.

³⁸ Al-A'raf (7): 56.

³⁹ *Ibid.* h. 285.

⁴⁰ Robby Fauji dan Syifa Pramudita Fadiila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Johar Futsal Karawang”, Universitas Buana Perjuangan Karawang, h. 42-43

- 2) Visibilitas, maksudnya adalah pilih lokasi yang terlihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- 3) Lalu lintas, memilih lokasi yang banyak dilalui orang namun tidak menyebabkan kepadatan atau kemacetan lalu lintas.
- 4) Tersedia tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.
- 5) Ekspansi, pilih lokasi yang cukup luas guna perluasan usaha di kemudian hari.
- 6) Lingkungan, yaitu daerah sekitar lokasi mendukung jasa yang ditawarkan
- 7) Kompetisi, penentuan lokasi dengan mempertimbangkan apakah di lokasi tersebut atau lingkungannya telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.
- 8) Peraturan Pemerintah, berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, lokasi atau *place* perbankan merupakan tempat yang digunakan suatu bank untuk menjalankan usahanya. Lokasi kantor bank meliputi: lokasi kantor pusat, lokasi cabang utama, lokasi cabang pembantu, lokasi kantor kas, dan lokasi-lokasi mesin ATM.⁴¹

2.8. Keputusan

2.8.1. Pengertian Keputusan

Keputusan secara bahasa berarti pilihan. Pilihan yang dimaksud adalah pilihan dari dua atau lebih kemungkinan, dengan kata lain keputusan dapat dicapai setelah melakukan pertimbangan dengan memilih satu kemungkinan pilihan.⁴² Dengan demikian, keputusan merupakan proses mempertimbangkan untuk memilih salah satu diantara beberapa pilihan.

Dalam hal ini, keputusan yang dimaksud adalah keputusan yang diambil mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih

⁴¹ Satriyo Agil Waseso, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemasang", *Diponegoro Journal of Social and Science*, Undip, 2014, h. 4-5.

⁴² Giti Sudarmo Indriyo, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta : BPFE, 2000, h. 175

bank untuk membayar UKT. Hal ini terjadi karena UIN Walisongo Semarang memberikan alternatif pilihan beberapa bank yang dapat digunakan dalam transaksi pembayaran UKT. Pengambilan keputusan oleh mahasiswa tersebut merupakan proses seleksi dengan memperhatikan konsekuensi-konsekuensi yang kemungkinan timbul dari keputusan.

Dalam Islam, proses pengambilan keputusan dijelaskan dalam beberapa ayat Al-Qur'an yang lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Salah satunya mengenai sikap hati-hati dalam memilih produk, dan pentingnya memilih produk halal yang diterangkan pada Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 168, yaitu:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: *“Wahai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syetan, karena sesungguhnya syetan itu adalah musuh yang nyata bagimu.”*⁴³

Dari ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang bekerjasama dengan bank syariah dan bank konvensional, namun sebagai mahasiswa universitas Islam maka hendaknya mahasiswa lebih memilih bank syariah daripada bank konvensional dalam hal pembayaran UKT melalui bank.

2.8.2. Faktor Pengambilan Keputusan

1) Faktor Eksternal

a. Kedudukan

Kedudukan dapat dilihat apakah sebagai pimpinan atau bawahan. Dalam hal ini, pimpinan lebih berpengalaman dalam mengambil suatu keputusan.

⁴³ Al-Baqarah (1): 168.

b. Masalah

Adanya halangan atau penyimpangan dari yang diharapkan dalam mencapai suatu tujuan.

c. Situasi

Faktor keadaan yang saling berkaitan dan memberikan pengaruh untuk menyimpulkan apa yang hendak diperbuat.

d. Pengaruh dari kelompok lain

Kelompok lain juga dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan karena memiliki keputusan yang dapat dipertimbangkan.

2) Faktor Internal

a. Kepribadian

Tingkah laku atau karakter seseorang beragam, ada yang tergesa-gesa dan juga ada yang berhati-hati dalam menentukan suatu keputusan. Dalam mengambil keputusan seseorang hendaknya bijaksana dan tegas.

b. Pengalaman

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, maka semakin mudah seseorang dalam mengambil suatu keputusan.⁴⁴

2.9. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya untuk membandingkan hasil penelitian yang telah diteliti untuk menemukan inspirasi baru yang akan diteliti selanjutnya. Terdapat beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian terkait faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap keputusan memilih bank. Dan lebih spesifik lagi terdapat beberapa penelitian yang membahas Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa dengan mahasiswa sebagai sampelnya yang dikaitkan dengan keputusan atau penilaian terhadap suatu bank. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan pada penelitian ini.

⁴⁴ Helmi Rahmawati, "Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan", Universitas Negeri Padang, Artikel, h. 4-5

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Afiful Ichwan, 2018	Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Syariah Mandiri dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung	Ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
2.	Siti Mualifa, 2017	Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening	Hanya pengetahuan yang tidak berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Kepercayaan mampu memediasi pengaruh pengetahuan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan mahasiswa, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa.
3.	Sely Lestari, 2017	Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga)	Kemudahan akses lokasi, fasilitas fisik dan sikap frontliner secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Salatiga dalam pembayaran UKT melalui BRI Syariah
4.	Anangga dipa Abhimantra, dkk, 2013	Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah	Faktor pengetahuan, religiusitas, produk, reputasi dan pelayanan di Bank Syariah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih menabung di Bank Syariah, meskipun tidak signifikan.
5.	H. A. Rivai,	Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam	Faktor internal lebih dominan dibanding faktor eksternal bagi konsumen di

	dkk, 2007	Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional	dalam memilih jenis bank (konvensional versus syariah)
6.	Nurus Sobakh, 2008	Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Pemilihan Bank	Faktor-faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi, keluarga, dan kondisi ekonomi memberi kontribusi pengaruh sebesar 49% terhadap keputusan pemilihan bank pada nasabah Tahapan BCA.
7.	Nur Salis dan Nihayatu Aslamatis Solekah, 2019	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Bawean dalam Memilih Bank Syariah	Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Bawean dalam memilih Bank Mitra Syariah, akan tetapi terdapat satu faktor yang paling dominan yaitu faktor marketing mix pada indikator proses.
8.	Nurismalatri, 2018	Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Muslim dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah VS Bank Konvensional	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah muslim dalam memilih produk perbankan syariah terdiri atas empat faktor yang terbentuk, yaitu faktor <i>process</i> , <i>assurance</i> , <i>intense to use</i> , dan <i>promotion</i> .
9.	Ranti Williasih dan Fathia Shadrina, 2017	Faktor Dominan yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah, BPRS dan KSPS.	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung pada bank syariah adalah faktor pelayanan dan promosi. Faktor yang sama juga ditemukan pada BPRS ditambah dengan <i>sharia compliance</i> . Sedangkan pada KSPPS yang mempengaruhi adalah kredibilitas terhadap lembaga dan lokasi LKS.
10.	Beybi Vita Bonita, dkk, 2017	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Indosat	Variabel kualitas produk, harga dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan

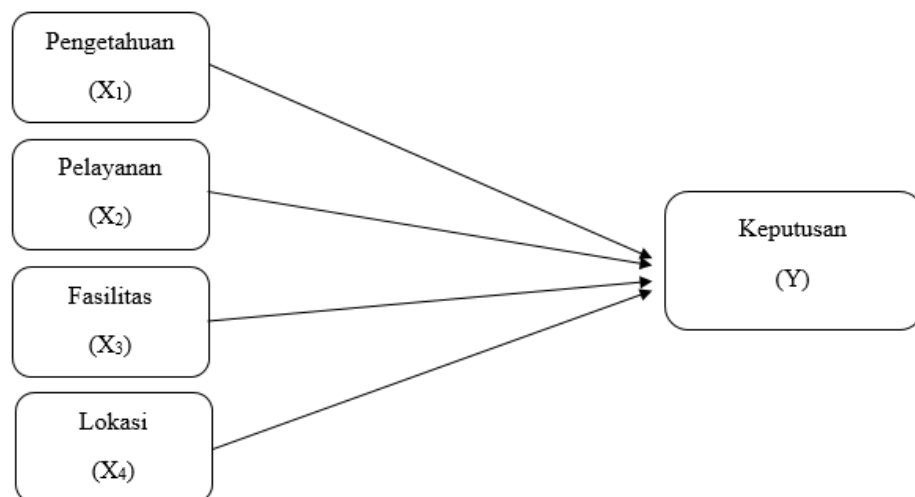
		IM3 (Studi pada PT. Indo Harmoni Makmur Manado)	signifikan pada keputusan PT. Indo Harmoni Makmur.
--	--	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------

Sumber: Afiful Ichwan (2018), Siti Mualifa (2017), Sely Lestari (2017), Ananggadipa Abhimantra (2013), H. A. Rivai (2007), Nurus Sobakh (2008), Nur Salis (2019), Nurismalatri (2018), Ranti Williasih (2017), dan Beybi Vita Bonita (2017).

2.10. Kerangka Pemikiran Teoritik

Kerangka pemikiran teoritik merupakan kerangka yang menegaskan mengenai teori yang terdapat pada tinjauan pustaka. Adapun kerangka pemikiran teoritik dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar di bawah.

Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran Teoritik



Sumber: dikembangkan dari penelitian Afiful Ichwan (2018), Siti Mualifa (2017), Sely Lestari (2017), Ananggadipa Abhimantra (2013), H. A. Rivai (2007), Nurus Sobakh (2008), Nur Salis (2019), Nurismalatri (2018), Ranti Williasih (2017), dan Beybi Vita Bonita (2017).

Keterangan:

Variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor pengetahuan, faktor pelayanan, faktor fasilitas, dan faktor lokasi. Sedangkan variabel dependennya adalah keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

2.11. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir di atas maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ : Faktor pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

H₂ : Faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

H₃ : Faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

H₄ : Faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan beberapa prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).⁴⁵ Data kuantitatif biasanya dinyatakan dalam bentuk angka, nilai ataupun jumlah. Dalam metodenya, penelitian ini membutuhkan populasi atau sampel untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Penelitian kuantitatif terdiri dari berbagai jenis, dan penelitian ini merupakan penelitian kausal komperatif. Tipe penelitian ini bersifat *expost-facto* yang berarti bahwa data dikumpulkan setelah fenomena/kejadian yang diteliti berlangsung, atau tentang hal-hal yang telah terjadi sehingga tidak ada yang dikontrol.⁴⁶ Dalam hal ini, kejadian/fenomena yang telah berlangsung adalah pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Mahasiswa UIN Walisongo Semarang. Dan penelitian dimaksudkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT.

Penelitian kausal komperatif memiliki beberapa kelemahan, seperti : variabel bebas yang tidak dapat dikontrol atau tidak dapat memanipulasi variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat karena kegiatan yang diteliti telah terjadi, faktor-faktor yang relevan sangat sulit ditentukan, pemilihan kelompok penelitian secara random

⁴⁵ I Made Laut Mertha Jaya , *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020, h. 6.

⁴⁶ Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014, h. 66.

kurang dapat dilaksanakan karena kelompok telah terbentuk atau ada sebelumnya, dan beberapa kelemahan-kelemahan lainnya.⁴⁷

3.1.2. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, salah satunya dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Walisongo Semarang dari tiap fakultas angkatan tahun 2017-2018 yang dijadikan sampel.

b. Data sekunder

Sumber data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang terkait dengan penelitian, yaitu dari kepustakaan, internet, majalah koran, buku-buku dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Salah satunya data jumlah mahasiswa UIN Walisongo Semarang dari tiap fakultas angkatan tahun 2017-2018 yang diakses melalui alamat www.walisongo.ac.id.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang bisa berupa orang, benda, atau sesuatu yang dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian.⁴⁸ Dalam hal ini, yang dijadikan populasi oleh peneliti berupa orang/manusia yang ditentukan berdasarkan cakupan area dan dapat dihitung jumlahnya (terbatas).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang angkatan

⁴⁷ *Ibid.* h. 69.

⁴⁸ Johan Arifin, *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017, h. 7.

tahun 2017 dan 2018 yang telah registrasi, yaitu berjumlah 7.942 mahasiswa dan memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif UIN walisongo Semarang
- b. Mahasiswa program diploma/sarjana

Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2017 dan 2018

No	Fakultas	Mahasiswa Angkatan		Jumlah
		2017	2018	
1	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	636	628	1264
2	Fakultas Syari'ah dan Hukum	607	622	1229
3	Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	780	783	1563
4	Fakultas Ushuluddin dan Humaniora	433	510	943
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	547	514	1061
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	181	284	465
7	Fakultas Psikologi dan Kesehatan	217	291	508
8	Fakultas Sains dan Teknologi	437	472	909
Total Mahasiswa		3838	4104	7942

Sumber: Laporan Rektor UIN Walisongo Semarang, 2018 (www.walisongo.ac.id)

3.2.2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya dapat mewakili (*representative*) populasi secara keseluruhan⁴⁹. Hal tersebut dikarenakan jumlah populasi yang besar, sehingga peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti keseluruhan populasi. Ketidakmungkinan terjadi juga karena

⁴⁹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2015, h. 192.

adanya beberapa kendala seperti: keterbatasan waktu, dana, tenaga, ataupun lainnya. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Slovin* karena jumlah populasi lebih dari 100 responden. Untuk lebih memudahkan, rumus Slovin sebagai berikut:⁵⁰

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) = 0,08

Berdasarkan rumus *Slovin* diatas, maka ukuran sampel representative dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{7.942}{1 + 7.942 (0,08)^2} = \frac{7.942}{51,8088} = 153,29$$

atau 153 responden

Dari hasil rumus di atas, jumlah mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan tahun 2017 dan 2018 yang meliputi 8 fakultas adalah 7.942 mahasiswa, dan yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 153 mahasiswa dari semua fakultas. Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*, yaitu proses pengambilan sampel dengan cara pembagian populasi ke dalam strata, dan memilih sampel acak dari setiap strata.⁵¹

⁵⁰ Wahyu Supriyanto dan Rini Iswandiri, “Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Perguruan Tinggi”, Pustakawan Universitas Gadjah Mada, ISSN 2477-036112, Vol 13 No 1 Juni 2017, h. 82.

⁵¹ Siti Faiqotul Ulya, et el, “Analisis Prediksi Quick Count dengan Metode Stratified Random Sampling dan Estimasi Confidence Interval Menggunakan Metode Maksimum Likelihood”, *UNNES Jurnal of Mathematics*, ISSN 2252-6943, 2018, h. 108.

Dalam hal ini, strata adalah jumlah fakultas yang terdapat di UIN Walisongo Semarang dan penentuan sampelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Sampel per Fakultas

No	Fakultas	Perhitungan Strata Fakultas	Hasil Sampel per Fakultas
1	Dakwah dan Komunikasi	$1264 / 7942 \times 153$	24
2	Syari'ah dan Hukum	$1229 / 7942 \times 153$	24
3	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	$1563 / 7942 \times 153$	30
4	Ushuluddin dan Humaniora	$943 / 7942 \times 153$	18
5	Ekonomi dan Bisnis Islam	$1061 / 7942 \times 153$	20
6	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	$465 / 7942 \times 153$	9
7	Psikologi dan Kesehatan	$508 / 7942 \times 153$	10
8	Sains dan Teknologi	$909 / 7942 \times 153$	18
Jumlah Sampel			153
Total			100 %

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi atau data tentang masalah yang sedang diteliti guna mendukung penelitiannya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu kuesioner dan studi kepustakaan.

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket merupakan sekumpulan daftar pertanyaan yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis terkait dengan penelitian.⁵² Dalam penelitian ini, sebanyak 153 kuesioner atau angket akan disebar kepada mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang dijadikan sampel dan akan dikumpulkan untuk selanjutnya diuji menggunakan alat uji statistik guna mengetahui faktor yang

⁵² Eko Nugroho, *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*, Malang: UB Press, 2018, h. 19.

berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT). Adapun kuesioner dibuat dengan google formulir yang disebarakan secara online melalui media sosial, karena masih merebaknya kasus COVID-19.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh melalui beberapa literatur, karya ilmiah, artikel, dan bahan analisis serta publikasi-publikasi lainnya yang layak dijadikan sumber dan mendukung penelitian ini.

3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

3.4.1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kuantitas, kualitas, mutu dan standar.⁵³ Variasi tersebut ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Terdapat berbagai macam variabel penelitian, diantaranya: variabel dependen, variabel independen, variabel moderator, variabel antara (*intervening*), variabel kontrol, variabel pembaur, dan variabel penyerta.⁵⁴ Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan hanya 2 variabel saja, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Variabel independen merupakan variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, atau menjadi sebab berubahnya variabel dependen (terikat).⁵⁵ Dalam penelitian kuantitatif ini, yang termasuk variabel bebas adalah faktor

⁵³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Edisi 2, Jakarta: Kencana, 2005, h. 69.

⁵⁴ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Malang: UB Press, 2012, h. 18-19.

⁵⁵ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Makassar: Lembaga Percetakan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017, h. 85.

pengetahuan (X_1), faktor pelayanan (X_2), faktor fasilitas (X_3), dan faktor lokasi (X_4).

b. Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Variabel dependen atau sering disebut variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas⁵⁶. Dalam hal ini, yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (Y).

3.4.2. Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu proses dimana angka atau simbol diletakkan sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.⁵⁷ Skala pengukuran diperlukan untuk mengkuantitatifkan data berupa angka-angka atau simbol pada suatu variabel. Adapun dalam penelitian kuantitatif ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Skala likert merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Bentuk jawaban skala likert bertingkat, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang diberi skor 1 sampai 5.⁵⁸ Skor tersebut dipertimbangkan untuk memudahkan responden dalam mengkategorikan ‘sangat tidak setuju’ dengan ‘sangat setuju’. Dimana skor 1 dikategorikan rendah dan skor 5 dikategorikan paling tinggi. Rentang penilaian skala likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵⁶ Agung, *Metodologi ...*, h. 18.

⁵⁷ Maxsi Ary, “Identifikasi Perilaku Calon Mahasiswa Baru dalam Memilih Program Studi Menggunakan Analisis Faktor”, *Jurnal Paradigma*, AMIK BSI Bandung, Vol XVI No 1 Maret 2014, h. 35.

⁵⁸ Dryon Taluke, et al. “Analisis Preferensi Masyarakat dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat”, *Jurnal Spasial*, Vol 6 No 2, ISSN 2442-3262, 2019, h. 534

Tabel 3. 3 Pembobotan Skor untuk Jawaban Responden terhadap Kuesioner

Skor	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Jamilah, (2017, 27)

Tabel 3.4 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Pengetahuan (X ₁)	Pengetahuan atau knowledge adalah keadaan tahu atas semua yang diketahuinya dan diperoleh setelah seseorang melakukan penginderaan dan pengamatan akal.	Perbedaan bank konvensional dengan bank syariah - Cara membayar UKT di bank tertentu - Proses pembayaran UKT melalui teller - Proses pembayaran UKT melalui ATM atau m-banking - Pembayaran UKT dilakukan oleh orang tua/wali	Skala Likert
Pelayanan (X ₂)	Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.	Pelayanan dengan santun - Pelayanan sangat ramah - Memberikan pelayanan bantuan pengisian form - Pelayanan tidak butuh waktu lama - Pelayanan dengan komunikasi yang baik	Skala Likert
Fasilitas (X ₃)	Fasilitas merupakan sarana prasarana yang disediakan dengan tujuan meningkatkan kepuasan konsumen atau	Ruang kantor bersih - Tempat parkir aman dan luas - Ruang tunggu cukup dan nyaman - Tersedia fasilitas m-banking	Skala Likert

	nasabah dengan memberinya kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi penggunaannya.	ATM tersebar luas dan mudah dijangkau	
Lokasi (X ₄)	Lokasi adalah tempat dimana suatu perusahaan bermarkas melakukan operasi atau usahanya.	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi mudah dijangkau - Lokasi strategis - Jarak lokasi dekat - Lalu lintas aman dan lancar - Visitabilitas 	Skala Likert
Keputusan (Y)	Keputusan merupakan proses mempertimbangan untuk memilih salah satu diantara beberapa pilihan.	<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan yang memudahkan, melalui ATM atau m-banking - Keputusan dari diri sendiri - Keputusan atas rekomendasi orang lain - Keputusan mencoba di berbagai bank - Keputusan meminta bantuan pihak lain 	Skala Likert

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diperlukan untuk memproses data menjadi informasi yang mudah dipahami dan mendapatkan jawaban secara kuantitatif atas pertanyaan ‘apakah faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)’. Untuk menganalisis penelitian ini maka dibutuhkan perhitungan ilmu statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Alat yang digunakan untuk perhitungan statistik dalam penelitian ini yaitu program SPSS versi 25. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) merupakan program yang diperuntukkan untuk mengolah data statistik yang paling populer dan paling banyak penggunaannya di seluruh dunia

guna menyelesaikan tugas penelitian seperti skripsi, tesis, disertasi dan lain sebagainya.⁵⁹ Adapun tahapan-tahapan pengujiannya adalah sebagai berikut:

3.5.1. Uji Instrumen

3.5.1.1. Uji Validitas

Uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengukuran kevalidan dilihat dari pertanyaan pada kuesioner, apakah mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁶⁰ Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan tiga cara:

- 1) Melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total variabel
- 2) Melakukan korelasi bivariante antara masing-masing skor indikator dengan skor variabel
- 3) Melakukan uji *dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

Adapun uji validitas dalam penelitian ini menggunakan cara point pertama, yaitu melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total variabel. Untuk menentukan valid atau tidaknya skor masing-masing item pertanyaan, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:⁶¹

- a. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
- b. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid

⁵⁹ Rini Oktafiyani, et al. "Penerimaan Sistem E-learning Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Studi Kasus Siswa/i Kelas X di SMU Negeri 92 Jakarta", *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, ISSN 1978-1946, Vol XII No 1 Maret 2016, h. 47.

⁶⁰ *Ibid.* h. 51.

⁶¹ Sely Lestari, "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga", Skripsi Perbankan Syariah, IAIN Salatiga, 2017, h. 47-48.

- c. Apabila r hitung $>$ r tabel tetapi bertanda negatif, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima

Sedangkan untuk menentukan signifikan atau tidaknya korelasi antar variabel dilihat jika terdapat tanda bintang:

- a. Jika berbintang satu, berarti korelasi signifikan pada level 5% (0,05) untuk dua sisi
- b. Jika berbintang dua, berarti korelasi signifikan pada level 1% (0,01) untuk dua sisi

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Dikatakan reliabel jika jawaban responden pada suatu kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan bantuan program SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α) maka uji reliabilitas dapat diukur. Dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.6.⁶²

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.⁶³ Uji asumsi klasik dalam penelitian ini antara lain: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.5.2.1. Uji Normalitas

Uji yang digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau

⁶² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016, h. 46.

⁶³ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*, Yogyakarta: Deepublish, 2019, h. 118.

tidak. Persamaan regresi akan dikatakan baik apabila memiliki data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.⁶⁴

Untuk mengetahui normalitas data dapat diuji menggunakan cara Kolmogorov-Smirnov dengan membuat hipotesis:

H_0 : data berdistribusi normal apabila nilai signifikan $> 5\%$
(0,05)

H_1 : data tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan $< 5\%$ (0,05)

3.5.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji yang digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi di antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksinya dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance ≥ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 .⁶⁵

3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji yang digunakan untuk menguji sama atau tidaknya varians dari residual observasi (pengamatan) yang satu dengan observasi yang lain. Apabila residualnya memiliki varians yang sama atau tetap maka terjadi homoskedastisitas, dan apabila variansnya tidak sama/berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi

⁶⁴ Danang Sunyoto, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*, Yogyakarta: Dava Media, 2012, h. 119.

⁶⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018, h. 107-108.

heteroskedastisitas.⁶⁶ Pengujiannya dapat menggunakan uji *Spearman* dengan membandingkan nilai semua *rank-spearman* terhadap nilai signifikansi, dimana akan terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya $< 5\%$.⁶⁷

3.5.3. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear berganda, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel yang akan diteliti terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen (keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal)

α = Nilai konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Faktor Pengetahuan

X_2 = Faktor Pelayanan

X_3 = Faktor Fasilitas

X_4 = Faktor Lokasi

e = Standar error

⁶⁶ *Ibid.* h. 137.

⁶⁷ Jamaluddin dan La Tommeng, "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin", *Jurnal Media Pustakawan*, Vol 25 No 4 2018, h. 18.

3.5.4. Uji Hipotesis

3.5.4.1. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen). Pada output SPSS, koefisien determinasi untuk regresi linear berganda tertulis Adjusted R yang memiliki kisaran nilai antara 0 sampai 1, namun nilai tersebut dikatakan baik jika diatas 0.5.⁶⁸

3.5.4.2. Uji F (Signifikansi Simultan)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Hasil uji simultan pada variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat apabila $p\text{-value} < \text{level of significant}$, atau F hitung > dari F tabel.⁶⁹

3.5.4.3. Uji t (Signifikansi Individual)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen). Pada uji t-test, masing-masing variabel bebas dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat apabila $p\text{-value} < \text{level of significant}$ yang ditentukan, atau t-hitung > dari t-tabel.⁷⁰

⁶⁸ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015, h. 50-51.

⁶⁹ Ibid. h. 53.

⁷⁰ Ibid. h. 54.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah UIN Walisongo Semarang

Awal didirikannya kampus UIN Walisongo adalah bernama IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Walisongo yang diresmikan pada tanggal 6 April 1970. Menteri yang menjabat waktu itu adalah KH. M. Dachlan. Pada awal berdirinya, kampus ini hanya memiliki 5 Fakultas yang tersebar di berbagai kota di Jawa Tengah, yaitu Fakultas Dakwah di Semarang, Fakultas Ushuluddin di Kudus, Fakultas Tarbiyah di Salatiga, serta Fakultas Syariah di Bumiayu dan Demak.

Keberadaan UIN Walisongo pada mulanya tidak terpisahkan dari kebutuhan masyarakat santri di Jawa Tengah akan adanya lembaga pendidikan tinggi yang menjadi wadah pendidikan pasca pesantren. Hal tersebut dikarenakan Jawa Tengah merupakan daerah yang memiliki basis pesantren yang sangat besar. Seiring perkembangannya, kampus yang awalnya IAIN Walisongo bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) sejak 19 Desember 2014 bersamaan dengan dua UIN yang lain, yaitu UIN Palembang dan UIN Sumut. Perubahan tersebut diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Merdeka

Walisongo merupakan nama yang menjadi simbol sekaligus spirit terhadap dinamika sejarah kampus ini yang dicetuskan oleh para pendiri secara sadar. Dalam bentangan sejarahnya, UIN Walisongo terlibat dalam pergulatan meneruskan tradisi dan cita-cita Islam inklusif ala Walisongo, sekaligus terus melakukan inovasi agar keberadaannya dapat secara signifikan berdaya bagi upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan berkhidmah untuk membangun peradaban umat manusia.

Universitas Islam Negeri Walisongo merupakan salah satu Universitas Islam yang terdapat di Kota Semarang, Jawa Tengah. Kampus UIN Walisongo terletak di wilayah yang terbilang strategis karena berada di jalur utama menuju dan keluar dari Semarang. Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri ini memiliki 3 kampus yang terbagi kedalam 3 wilayah. Kampus I terletak di Jalan Walisongo no. 3-5, Jerakah Semarang 50185. Tiga ratus meter dari wilayah kampus I berdiri kampus II yaitu di Jalan Prof. Dr. Hamka KM 2, Kelurahan Tambakaji Kecamatan Ngaliyan, Semarang. Dari wilayah kampus II ke wilayah kampus III berjarak kisaran 500 meter yaitu di Jalan Prof. Dr. Hamka KM 3 Kecamatan Ngaliyan Semarang.⁷¹

Kampus Islam terbesar di Jawa Tengah ini sekarang memiliki 8 Fakultas yang terdiri dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Syariah dan Hukum, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Psikologi dan Kesehatan, dan Fakultas Sains dan Teknologi.

4.1.2. Visi dan Misi UIN Walisongo Semarang

a. Visi

“Universitas Islam riset terdepan berbasis pada kesatuan ilmu pengetahuan untuk kemanusiaan dan peradaban pada tahun 2038”

b. Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran IPTEKS berbasis kesatuan ilmu pengetahuan untuk menghasilkan lulusan profesional dan berakhlak al-karimah;
2. Meningkatkan kualitas penelitian untuk kepentingan Islam, ilmu dan masyarakat;

⁷¹ Ardhi Dikka, Mengenal Lebih Dekat UIN Walisongo Semarang, <https://www.google.com/amp/s/pramudikaardi.wordpress.com>, diakses pada tanggal 23 Desember 2014

3. Menyelenggarakan pengabdian yang bermanfaat untuk pengembangan masyarakat;
4. Menggali, mengembangkan dan menerapkan nilai-nilai kearifan lokal;
5. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai lembaga dalam skala regional, nasional, dan internasional;
6. Mewujudkan tata pengelolaan kelembagaan profesional berstandar internasional.

4.1.3. Tujuan

1. Melahirkan lulusan yang memiliki kapasitas akademik dan profesional dengan keluhuran budi yang mampu menerapkan dan mengembangkan kesatuan ilmu pengetahuan;
2. Mengembangkan riset dan pengabdian kepada masyarakat yang kontributif bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dalam beragama, berbangsa dan bernegara.

4.2. Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.2.1. Deskriptif Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* sehingga data yang diperoleh peneliti dilakukan dengan membagi populasi ke dalam strata dan memilih sampel acak dari setiap strata. Adapun perhitungan jumlah sampel dari setiap strata menggunakan *rumus slovin*. Strata yang dimaksud disini adalah fakultas yang terdapat di UIN Walisongo Semarang. Dengan demikian, peneliti mendapatkan data dengan cara membagikan kuesioner (angket) kepada responden yang telah diambil dari tiap-tiap fakultas yang berjumlah 153 mahasiswa aktif dari angkatan tahun 2017 dan 2018 yang nantinya akan mendapatkan gelar sarjana dan diploma. Penyebaran kuesioner dilakukan online dari tanggal 9 Januari 2021 sampai 15 Februari 2021, karena kuesioner ini diberikan bagi

mahasiswa yang telah melakukan pembayaran UKT semester genap tahun akademik 2020/2021, yaitu tanggal 1 sampai 22 Januari 2021. Penyebaran dilakukan melalui media sosial karena keterbatasan situasi dan kondisi adanya Covid-19. Setelah data dari kuesioner terpenuhi kemudian akan diolah dengan alat analisis SPSS versi 25.

4.2.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan tahun 2017 dan 2018 dari 8 fakultas yang berjumlah 153 responden. Karakteristik tiap responden meliputi nama lengkap responden, jenis kelamin, angkatan, dan fakultas. Data dari karakteristik responden tersebut bertujuan untuk menggambarkan keadaan responden sehingga peneliti lebih mudah memperoleh informasi dan dapat memahami hasil-hasil penelitian nanti. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner telah diperoleh gambaran karakteristik sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

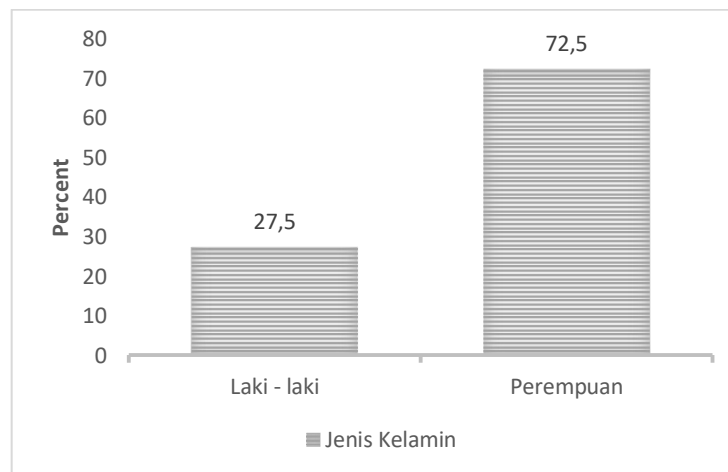
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden

	Jenis Kelamin	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki – Laki	42	27,5
	Perempuan	111	72,5
Total		153	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui jumlah masing-masing jenis kelamin laki-laki dan perempuan mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 yang diambil menjadi responden. Jenis kelamin laki-laki berjumlah 27,5% atau 42 responden, sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 72,5% atau 111 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan

bahwa sebagian besar mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 yang diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan. Berikut adalah grafik yang dapat ditampilkan:

Grafik 4. 1 Jenis Kelamin Responden



b. Angkatan

Karakteristik responden berdasarkan angkatan/periode mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

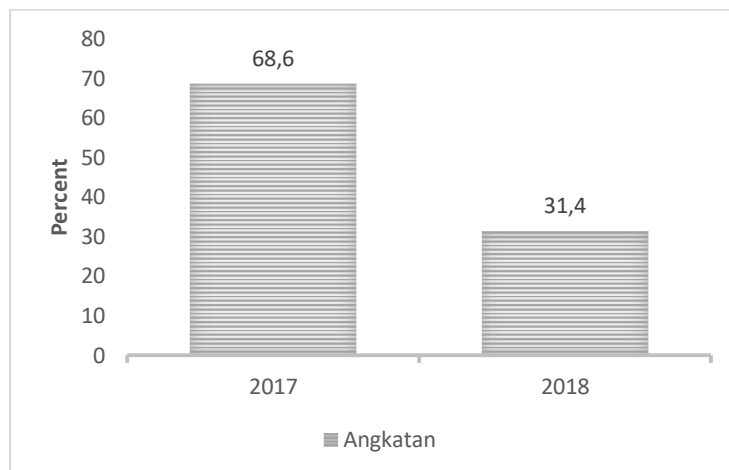
Tabel 4. 2 Angkatan atau Periode Responden

	Angkatan	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	2017	105	68,6
	2018	48	31,4
Total		153	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui jumlah masing-masing angkatan tahun 2017 dan angkatan tahun 2018 mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang diambil menjadi responden. Angkatan tahun 2017 berjumlah 68,6% atau 105 responden, sedangkan angkatan 2018 berjumlah 31,4% atau 48 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar

mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini adalah angkatan tahun 2017. Berikut adalah grafik yang dapat ditampilkan:

Grafik 4. 2 Angkatan/Periode Responden



c. Fakultas

Karakteristik responden berdasarkan fakultas mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Fakultas Responden

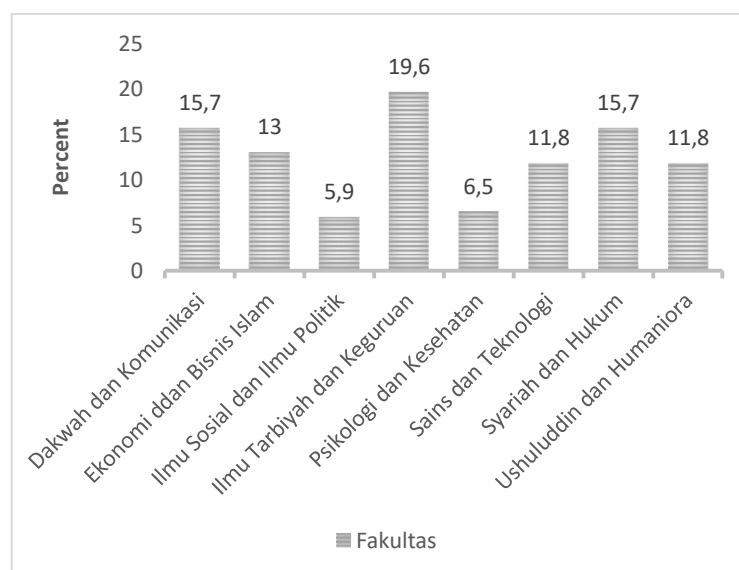
	Fakultas	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Dakwah dan Komunikasi	24	15,7
	Ekonomi dan Bisnis Islam	20	13
	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	9	5,9
	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	30	19,6
	Psikologi dan Kesehatan	10	6,5
	Sains dan Teknologi	18	11,8
	Syari'ah dan Hukum	24	15,7
	Ushuluddin dan Humaniora	18	11,8
Total		153	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui jumlah mahasiswa setiap fakultas yang terdapat di UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 yang diambil menjadi responden. Jumlah

tersebut disesuaikan dengan hasil perhitungan sampel menggunakan *rumus slovin*. Fakultas dakwah dan komunikasi berjumlah 15,7% atau 24 responden, fakultas ekonomi dan bisnis Islam berjumlah 13% atau 20 responden, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik berjumlah 5,9% atau 9 responden, fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan berjumlah 19,6% atau 30 responden, fakultas psikologi dan kesehatan berjumlah 6,5% atau 10 responden, fakultas sains dan teknologi berjumlah 11,8% atau 18 responden, fakultas syari'ah dan hukum berjumlah 15,7% atau 24 responden, dan fakultas ushuluddin dan humaniora berjumlah 11,8% atau 18 responden

Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa terdapat 8 fakultas di UIN Walisongo Semarang dan sebagian besar mahasiswa angkatan 2017 dan 2018 yang diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini adalah fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan, hal tersebut dikarenakan fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan memiliki jumlah mahasiswa paling banyak. Berikut adalah grafik yang dapat ditampilkan:

Grafik 4. 3 Fakultas Responden



4.3. Hasil Uji Instrumen

4.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pertanyaan. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel dengan jumlah pertanyaan kuesioner sebanyak 5 item untuk setiap variabelnya. Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengetahuan (X ₁)	Pertanyaan 1	0,731	0,133	Valid
	Pertanyaan 2	0,666	0,133	Valid
	Pertanyaan 3	0,680	0,133	Valid
	Pertanyaan 4	0,614	0,133	Valid
	Pertanyaan 5	0,614	0,133	Valid
Pelayanan (X ₂)	Pertanyaan 1	0,786	0,133	Valid
	Pertanyaan 2	0,835	0,133	Valid
	Pertanyaan 3	0,709	0,133	Valid
	Pertanyaan 4	0,694	0,133	Valid
	Pertanyaan 5	0,751	0,133	Valid
Fasilitas (X ₃)	Pertanyaan 1	0,506	0,133	Valid
	Pertanyaan 2	0,666	0,133	Valid
	Pertanyaan 3	0,686	0,133	Valid
	Pertanyaan 4	0,605	0,133	Valid
	Pertanyaan 5	0,656	0,133	Valid
Lokasi (X ₄)	Pertanyaan 1	0,808	0,133	Valid
	Pertanyaan 2	0,752	0,133	Valid
	Pertanyaan 3	0,700	0,133	Valid
	Pertanyaan 4	0,706	0,133	Valid
	Pertanyaan 5	0,589	0,133	Valid
Keputusan (Y)	Pertanyaan 1	0,623	0,133	Valid
	Pertanyaan 2	0,676	0,133	Valid
	Pertanyaan 3	0,691	0,133	Valid
	Pertanyaan 4	0,675	0,133	Valid
	Pertanyaan 5	0,697	0,133	Valid

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa nilai masing-masing item pertanyaan dari kelima variabel menunjukkan nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Hal tersebut

mengindikasikan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel diantaranya: variabel pengetahuan (X_1), variabel pelayanan (X_2), variabel fasilitas (X_3), variabel lokasi (X_4), dan variabel keputusan (Y). Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>				
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Critical Value</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Pengetahuan (X_1)	0,656	0,60	5	Reliabel
Pelayanan (X_2)	0,808	0,60	5	Reliabel
Fasilitas (X_3)	0,610	0,60	5	Reliabel
Lokasi (X_4)	0,745	0,60	5	Reliabel
Keputusan (Y)	0,691	0,60	5	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian kelima variabel dapat dikatakan reliabel.

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen, dan variabel independen memiliki data yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk uji normalitas adalah dengan analisis statistik (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*) pendekatan *monte carlo* dan analisis

grafik (Normal *P-P Plot*). Hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* atau uji K-S menunjukkan data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi *monte carlo* $> 0,05$, sedangkan pada hasil analisis grafik suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila alur titik menyebar di sekitar garis diagonal dan arahnya mengikuti. Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		153	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,70421590	
Most Extreme Differences	Absolute	,099	
	Positive	,086	
	Negative	-,099	
Test Statistic		,099	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,089 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,081
		Upper Bound	,096

a. Test distribution is Normal.

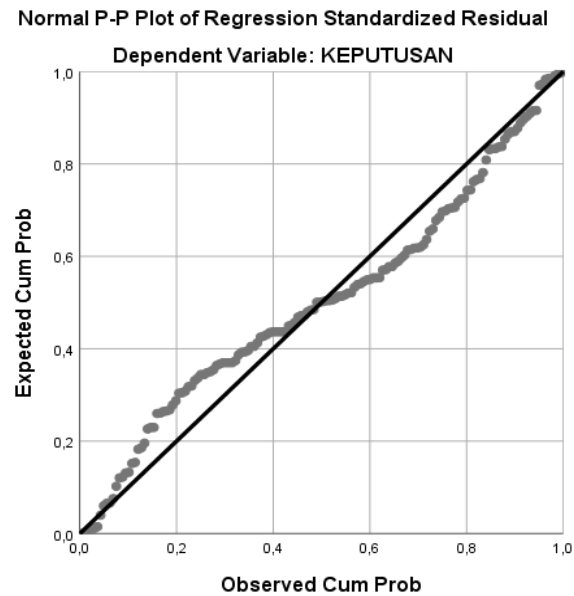
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dengan pendekatan *monte carlo* sebesar $0,089 > 0,05$; yang \ asumsi normalitas terpenuhi.

Grafik 4. 4 Normal P-P Plot



Berdasarkan grafik 4.4 dapat diketahui bahwa titik pada grafik menyebar berhimpit dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kemiripan variabel independen dengan variabel independen lainnya dalam satu model. Model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu model atau tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (TOL) $\geq 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 .

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038		
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019	,705	1,418
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000	,769	1,300
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000	,520	1,923
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039	,568	1,759

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dengan rincian: variabel Pengetahuan sebesar 0,705; variabel Pelayanan sebesar 0,769; variabel Fasilitas sebesar 0,520; dan variabel Lokasi sebesar 0,568. Hasil nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga memperlihatkan hal yang sama, tidak adanya variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, dengan rincian: variabel Pengetahuan sebesar 1,418; variabel Pelayanan sebesar 1,300; variabel Fasilitas sebesar 1,923; dan variabel Lokasi sebesar 1,759. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel memenuhi syarat multikolinearitas.

4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan atau perbedaan varians dari residual observasi (pengamatan) yang satu dengan observasi yang lain. Model regresi yang baik adalah jika varians dari residual observasi (pengamatan) satu memiliki persamaan dengan observasi yang lain, atau bisa disebut homoskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Spearman-rho*, dan akan terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi masing-masing variabel $< 5\%$. Adapun hasil uji *Spearman-rho* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji *Spearman-rho*

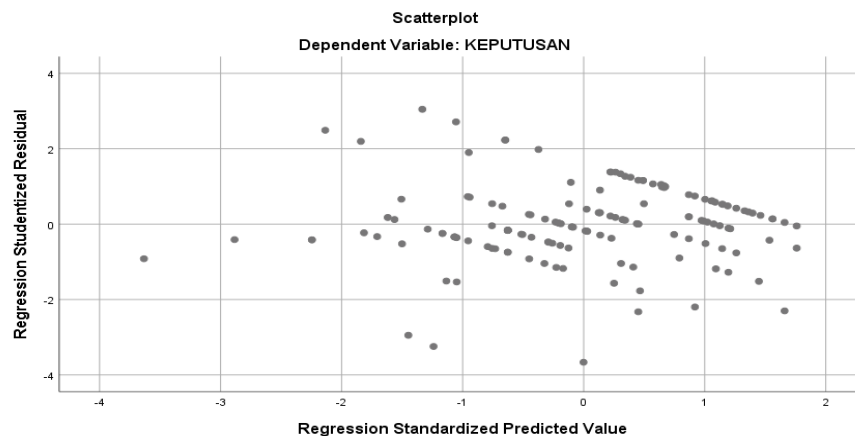
		Correlations					
			PENGETAHUAN	PELAYANAN	FASILITAS	LOKASI	Unstandardized Residual
Spearman's rho	PENGETAHUAN	Correlation Coefficient	1,000	,488**	,423**	,334**	,108
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,183
		N	153	153	153	153	153
	PELAYANAN	Correlation Coefficient	,488**	1,000	,339**	,269**	,117
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,001	,151
		N	153	153	153	153	153
	FASILITAS	Correlation Coefficient	,423**	,339**	1,000	,649**	,098
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,227
		N	153	153	153	153	153
	LOKASI	Correlation Coefficient	,334**	,269**	,649**	1,000	,149
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	.	,066
		N	153	153	153	153	153
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,108	,117	,098	,149	1,000
		Sig. (2-tailed)	,183	,151	,227	,066	.
		N	153	153	153	153	153

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dinyatakan homoskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilihat dari pola Scatterplot dibawah ini:

Grafik 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu X dan sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung heteroskedastisitas.

4.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih Bank untuk membayar UKT. Dengan kata lain, uji regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini yang telah diuji menggunakan SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038		
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019	,705	1,418
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000	,769	1,300
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000	,520	1,923
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039	,568	1,759

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa hasil koefisien regresi linear berganda pada penelitian ini dengan variabel independen (X_1) Pengetahuan, (X_2) Pelayanan, (X_3) Fasilitas, dan (X_4) Lokasi menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,613 + 0,159 X_1 + 0,194 X_2 + 0,327 X_3 + 0,179 X_4 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,613 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu variabel pengetahuan, pelayanan, fasilitas dan lokasi bernilai konstan atau nol, maka nilai variabel dependen atau keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT adalah sebesar 3,613.
- b. Koefisien regresi variabel pengetahuan (X_1) sebesar 0,159 artinya apabila variabel pengetahuan ditingkatkan lebih baik lagi seperti pengetahuan cara membayar UKT di bank tertentu dengan mengetahui proses pembayaran melalui teller, m-banking ataupun ATM, maka akan meningkatkan keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT (Y) sebesar 0,159.
- c. Koefisien regresi variabel pelayanan (X_2) sebesar 0,194 artinya apabila variabel pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi dengan memperhatikan pelayanan bank yang santun, ramah, cepat, komunikasi yang baik, dan pemberian bantuan kepada mahasiswa, maka akan meningkatkan keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT (Y) sebesar 0,194.
- d. Koefisien regresi variabel fasilitas (X_3) sebesar 0,327 artinya apabila variabel fasilitas ditingkatkan lebih baik lagi dengan memperhatikan ruangan yang bersih, parkir yang aman dan luas, ruang tunggu nyaman, tersedia m-banking dan ATM yang tersebar luas, maka akan meningkatkan keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT (Y) sebesar 0,327.
- e. Koefisien regresi variabel lokasi (X_4) sebesar 0,179 artinya apabila variabel lokasi ditingkatkan lebih baik lagi seperti lokasi mudah dijangkau, strategis, dekat, lalu lintas aman dan lancar, dan visitabilitas, maka akan meningkatkan keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT (Y) sebesar 0,179.

4.6. Hasil Uji Hipotesis

4.6.1. Hasil Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan atau pengaruh variabel independen pada model regresi penelitian ini dalam menerangkan variasi variabel dependen. Karena regresi penelitian ini menggunakan lebih dari dua variabel independen, maka hasil pengujian dapat dilihat pada Adjusted R Square dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,683 ^a	,466	,452	1,727

a. Predictors: (Constant), LOKASI, PELAYANAN, PENGETAHUAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa besarnya Adjusted R Square adalah 0,452 sehingga dapat dijelaskan bahwa keempat variabel independen yaitu pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi memiliki kemampuan untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT sebesar 0,452 atau 45,2 persen. Sedangkan sisanya (100% - 45,2% = 54,8%) dijelaskan oleh sebab-sebab atau faktor yang lain di luar model penelitian, dengan kata lain diluar keempat variabel independen yang digunakan pada penelitian model regresi ini.

4.6.2. Hasil Uji F (Signifikansi Simultan)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen pada model regresi penelitian ini (variabel

pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT). Derajat keyakinan yang digunakan sebesar 5 % atau 0,05. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel ANOVA dalam kolom F dan kolom sig. Dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama apabila F hitung > F tabel, dan kolom sig. < 0,05.

Tabel 4. 11 Hasil Uji F ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385,454	4	96,363	32,306	,000 ^b
	Residual	441,461	148	2,983		
	Total	826,915	152			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

b. Predictors: (Constant), LOKASI, PELAYANAN, PENGETAHUAN, FASILITAS

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai F tabelnya adalah ($F_{tabel} = k ; n-k = 4 ; 153-4 = 4 ; 149 =$). Dengan demikian sesuai hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar $32,306 > F_{tabel}$ sebesar 2,43 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan secara bersama-sama semua variabel independen yaitu variabel pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih Bank untuk membayar UKT.

4.6.3. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh signifikansi pengaruh tiap-tiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen pada model regresi penelitian ini. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficients* kolom t dan kolom sig.,

jika nilai t hitung > nilai t tabel dan probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05 maka artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen (pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi) terhadap variabel dependen (keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT). Output uji parsial menggunakan SPSS versi 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Nilai t tabel adalah 1,976; sehingga berdasarkan tabel 4.12 dapat diinterpretasikan pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Variabel Pengetahuan (X_1) diperoleh nilai t hitung = 2,364 yang berarti nilai t hitung > nilai t tabel 1,976 dan nilai signifikansinya adalah $0,019 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa H_1 diterima yang artinya faktor pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).
- b. Variabel Pelayanan (X_2) diperoleh nilai t hitung = 3,623 yang berarti nilai t hitung > nilai t tabel 1,976 dan nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa H_2 diterima yang artinya faktor pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap keputusan mahasiswa UIN

Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

- c. Variabel Fasilitas (X_3) diperoleh nilai t hitung = 3,924 yang berarti nilai t hitung > nilai t tabel 1,976 dan nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa H_3 diterima yang artinya faktor fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).
- d. Variabel Lokasi (X_4) diperoleh nilai t hitung = 2,082 yang berarti nilai t hitung > nilai t tabel 1,976 dan nilai signifikansinya adalah $0,039 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa H_4 diterima yang artinya faktor lokasi memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis Regresi Linier Berganda diperoleh hasil persamaan garis $Y = 3,613 + 0,159 X_1 + 0,194 X_2 + 0,327 X_3 + 0,179 X_4 + e$. Persamaan regresi tersebut digunakan untuk memprediksi perubahan variabel dependen yaitu keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT yang dipengaruhi oleh variabel independen yaitu pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Apabila nilai koefisien regresi positif, maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Berdasarkan perhitungan diperoleh interpretasi sebagai berikut:

4.7.1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel pengetahuan sebesar 0,159 dengan t hitung 2,364 dan probabilitas signifikansinya

0,019. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel 1,976, sehingga nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,019 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Hasil hipotesis menyatakan “faktor pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”, hipotesis tersebut diterima sebagaimana penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Anangadipa Abhimantra (2013), akan tetapi tidak signifikan. Selain itu, hasil penelitian juga bertentangan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Siti Muallifa (2017) yang menjelaskan variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan atau memilih jasa perbankan syariah. Hal tersebut disebabkan karena mahasiswa memilih bank syariah bukan berdasarkan pengetahuan namun tuntutan dari kampus.

Hasil analisis berpengaruh signifikan pada variabel pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT adalah sesuatu yang tepat dikarenakan dalam memilih atau mengambil keputusan didasarkan pada suatu pengetahuan. Pengetahuan tersebut diantaranya adalah mengetahui langkah-langkah pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang pada bank-bank tertentu, pengetahuan akan letak lokasi ataupun pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman. Semakin mahasiswa UIN Walisongo Semarang mengetahui hal-hal tersebut, maka akan semakin meningkatkan keputusan mahasiswa dalam memilih suatu bank. Dengan demikian, kampus juga berperan dalam memberikan informasi secara lengkap kepada mahasiswa terkait pembayaran UKT.

4.7.2. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel pelayanan sebesar 0,194 dengan t hitung 3,623 dan probabilitas signifikansinya 0,000. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel 1,976; sehingga nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Hasil hipotesis menyatakan “faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”, hipotesis tersebut diterima sebagaimana penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sely Lestari (2017) yang menjelaskan mengenai sikap *frontliner* (*teller, customer service, dan satpam*) dalam hal pelayanannya yang memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan dan kepuasan mahasiswa IAIN Salatiga dalam pembayaran UKT melalui BRI Syariah, serta penelitian yang dilakukan oleh Anangadipa Abhimantra (2013) yang memberikan hasil bahwa faktor pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih menabung di bank syariah, namun tidak signifikan.

Hasil analisis berpengaruh signifikan pada variabel pelayanan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT adalah sesuatu yang tepat dikarenakan dalam memutuskan bertransaksi pada suatu bank nasabah juga memperhatikan pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan suatu bank maka akan memberikan pengaruh semakin tinggi kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Tak terkecuali transaksi yang dilakukan mahasiswa UIN Walisongo

Semarang dalam melakukan pembayaran UKT, mahasiswa akan memutuskan untuk memilih bank dengan pelayanan *frontliner* yang baik sesuai dengan yang diinginkan.

4.7.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel fasilitas sebesar 0,327 dengan t hitung 3,924 dan probabilitas signifikansinya 0,000. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel 1,976, sehingga nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (t hitung $>$ t tabel) dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Hasil hipotesis menyatakan “faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”, hipotesis tersebut diterima sebagaimana penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Siti Mualifa (2017) dan Sely Lestari (2017). Penelitian Siti Mualifa (2017) menjelaskan tentang pengaruh fasilitas terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga dalam menggunakan jasa perbankan syariah, sedangkan pada penelitian Sely Lestari (2017) menjelaskan mengenai pengaruh fasilitas fisik terhadap keputusan dan kepuasan mahasiswa IAIN Salatiga dalam pembayaran UKT melalui BRI Syariah.

Hasil analisis berpengaruh signifikan pada variabel fasilitas terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT adalah sesuatu yang tepat karena nasabah juga membutuhkan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan untuk kelancaran dalam bertransaksi. Fasilitas yang memadai dan

mudah dijumpai menjadi faktor penting untuk mempengaruhi nasabah dalam memilih bank. Begitupun mahasiswa, dalam melakukan pembayaran UKT maka akan memperhatikan fasilitas yang diberikan bank, semakin baik fasilitas yang disediakan maka akan semakin meningkatkan keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih suatu bank untuk pembayaran UKT.

4.7.4. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel lokasi sebesar 0,179 dengan t hitung 2,082 dan probabilitas signifikansinya 0,039. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel 1,976; sehingga nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,039 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa faktor lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Hasil hipotesis menyatakan “faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”, hipotesis tersebut diterima sebagaimana penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sely Lestari (2017) yang menjelaskan bahwa kemudahan akses lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dan kepuasan mahasiswa IAIN Salatiga dalam pembayaran UKT di BRI Syariah. Sama halnya dengan hasil penelitian Siti Mualifa (2017) yang menyatakan adanya pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

Hasil analisis berpengaruh signifikan pada variabel lokasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam

memilih bank untuk membayar UKT adalah sesuatu yang tepat, sebab letak lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi di bank. Semakin mudah lokasi bank untuk dijangkau maka semakin meningkatkan jumlah nasabah atau mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam melakukan pembayaran UKT pada suatu bank. Terutama pada bank yang banyak memiliki kantor cabang beserta ATM yang lokasinya tersebar luas.

4.7.5. Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara Bersama-sama terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Berdasarkan hasil uji F (signifikansi simultan) diperoleh nilai F hitung sebesar 32,306 dan probabilitas signifikansinya 0,000. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai F tabel sebesar 2,43; sehingga nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$) dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama faktor pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dengan kata lain, model penelitian ini dapat disebut sudah tepat digunakan untuk memprediksi keputusan mahasiswa mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas guna menyatakan benar atau tidaknya suatu kuesioner dan mengetahui konsistensi jawaban dari waktu ke waktu. Pengujian validitas dan reliabilitas pada data yang diperoleh dari mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 menunjukkan bahwa seluruh data dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya penulis melakukan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Dengan demikian, kesimpulan yang diberikan sesuai dengan rumusan masalah dan berdasarkan pada hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), dengan t hitung sebesar $2,364 > t$ tabel $1,976$ dan signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan, mahasiswa UIN Walisongo Semarang akan memilih bank untuk pembayaran UKT pada bank yang telah diketahui tahapannya. Semakin mahasiswa memiliki pengetahuan terhadap pembayaran UKT pada suatu bank, maka akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang memilih bank tersebut.
2. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), dengan t hitung sebesar $3,623 > t$ tabel $1,976$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga semakin baik, mudah dan cepat pelayanan yang diberikan suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang

Kuliah Tunggal (UKT), dengan t hitung sebesar $3,924 > t$ tabel $1,976$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.

4. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), dengan t hitung sebesar $2,082 > t$ tabel $1,976$ dan signifikansi sebesar $0,39 < 0,05$. Sehingga semakin dekat, mudah dijangkau, dan tersebar luasnya lokasi suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Bagi Bank terkait (BRI Syariah, Bank Mandiri, Bank BTN, dan Bank Jateng Syariah)
 1. Diketahui faktor pengetahuan, pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT. Untuk itu, bank diharapkan mampu bersaing dengan baik sehingga keputusan nasabah/mahasiswa dalam memilih bank untuk membayar UKT semakin meningkat.
 2. Diharapkan bank yang terkait dapat bersaing dengan lebih meluaskan sosialisasi tata cara membayar UKT, memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, meningkatkan fasilitas yang lebih memadai, dan menambah jumlah jaringan kantor cabang yang lokasi dan jangkauannya strategis dari kantor cabang saat ini.

b. Bagi UIN Walisongo Semarang

Diharapkan bagi UIN Walisongo Semarang untuk mensosialisasikan kepada mahasiswanya agar lebih memanfaatkan fasilitas ATM dan m-banking dan tidak ketergantungan hanya pada kantor bank saja yang memiliki *teller* dengan jumlah sedikit. Serta mengedarkan langkah-langkah pembayaran UKT di bank, baik melalui *teller*, ATM, maupun m-banking secara lengkap.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel diluar variabel pada penelitian ini karena persentase variabel diluar lebih tinggi, sehingga nantinya diperoleh informasi yang lebih lengkap terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih bank untuk membayar UKT UIN Walisongo Semarang.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah populasi penelitian, misal mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA) atau Universitas Wahid Hasyim (UNWAHAS).
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih akurat. Mengingat jumlah mahasiswa mengalami peningkatan setiap tahunnya dan berbeda-beda dalam hal pengambilan keputusan.
4. Peneliti selanjutnya juga dapat mengganti subjek dan objek penelitian, misal terkait kepuasan mahasiswa dalam membayar UKT di suatu bank atau perbandingan kepuasan membayar UKT melalui bank syariah dengan bank konvensional.
5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Malang: UB Press, 2012.
- Al-Qur'an dan Terjemahan
- Arifin, Johan. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017.
- Ary, Maxsi. "Identifikasi Perilaku Calon Mahasiswa Baru dalam Memilih Program Studi Menggunakan Analisis Faktor", *Jurnal Paradigma*, AMIK BSI Bandung, Vol XVI No 1 Maret 2014.
- Buku Perwalian Mahasiswa S1 Perbankan Syariah.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Edisi 2, Jakarta: Kencana, 2005.
- Departemen Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahnya, Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Direktur Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 96 Tahun 2013, <http://diktis.kemenag.go.id/file/dokumen>.
- DJ, Yunni Rusnawati dan Bhiartzika Ristyanadi. "Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukadadi Lamongan", *Jurnal Ekbis*, Vol XIX No 1 Maret 2018.
- Eviliyanto. "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surabaya", *Jurnal Edukasi*, IKIP PGRI, Vol 1 No 1 Juni 2014.
- Fauji, Robby dan Syifa Pramudita Fadiila. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Johar Futsal Karawang", Universitas Buana Perjuangan Karawang.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Edisi 9, 2018.
- Gradianto, Rheza Aditya. <https://m.bola.com/ragam/read/4423303/40-kata-kata-bijak-mengambil-keputusan-penuh-makna-dan-menginspirasi>, diakses 2 Desember 2020
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Hutabalian, Yuniarta H dan Johnny Samuel Kalangi. "Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik", *Jurnal Acta Diurna*, Vol 4 No 3, 2015.

- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Edisi I, 2013.
- , *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- , *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018.
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Lestari, Sely. "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Pembayaran UKT Melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga", Skripsi Perbankan Syariah, IAIN Salatiga, 2017.
- Kosim, Muhammad. "Ilmu Pengetahuan dalam Islam", *Tadris*, Vol 3 No 2.
- Khotimah, Khusnul. "Paradigma dan Konsep Ilmu Pengetahuan dalam Al-Qur'an", *Episteme*, Vol 9 No 1 Juni 2014.
- Miftahuddin dan Hendarsyah. "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis", *Jurnal Iqtishaduna*, STIE Syaria Bengkalis, Vol 8 No 1 Juni 2019.
- Mualifa, Siti. "Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening", Skripsi S1 Perbankan Syariah, IAIN Salatiga, 2017.
- Najmah, Deta Juada. "50 Kata-kata Quotes Bijaksana Mengambil Keputusan Inspiratif", <https://m.brilio.net/amp/wow/50-kata-kata-bijak-mengambil-keputusan-inspiratif-200729u>, diakses 29 Juli 2020.
- Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Nugroho, Eko. *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*, Malang: UB Press, 2018.
- Oetama, Seanewati dan Desy Herlina Sari. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit", *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit, Vol 3 No 1 Tahun 2017.
- Oktafiyani, Rini, et al. "Penerimaan Sistem E-learning Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) Studi Kasus Siswa/i Kelas X di SMU Negeri 92 Jakarta", *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, ISSN 1978-1946, Vol XII No 1 Maret 2016.
- Pengumuman Pembayaran SPP/UKT Mahasiswa, <https://walisongo.ac.id>

- Radjab, Enny dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Makassar: Lembaga Percetakan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.
- Sapitri, Aprilia Shela. "Tinjauan Umum Mengenai Mekanisme Pelayanan Bank Negara Indonesia", Program Diploma III Keuangan & Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Bogor, 2014.
- Sudahnan. "Kewenangan Satpam sebagai Tenaga Keamanan di Perusahaan", *Jurnal Perspektif*, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Vol. XVI No 3 Tahun 2011.
- Sunyoto, Danang. *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*, Yogyakarta: Dava Media, 2012.
- Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. "Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Perguruan Tinggi", Pustakawan Universitas Gadjah Mada, ISSN 2477-036112, Vol 13 No 1 Juni 2017.
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Tyas, Rizqa Ramadhaning dan Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", STAIN Salatiga, Vol 3 No 2 Desember 2012.
- Ulya, Siti Faiqotul, et al. "Analisis Prediksi Quick Count dengan Metode Stratified Random Sampling dan Estimasi Confidence Interval Menggunakan Metode Maksimum Likelihood", *UNNES Jurnal of Mathematics*, ISSN 2252-6943, 2018.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998.
- Waseso, Satriyo Agil, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemasang", *Diponegoro Journal of Social and Science*, Undip, 2014.
- Wibowo, Adityo Permana dan Sri Hartati. "Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier", *Jurnal Invotek Polbeng-Seri Informatika*, UGM Yogyakarta, ISSN 2527-9866, Vol 1 No 2 November 2016.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) pada program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, maka saya :

Nama : Linda Fuadah S

NIM : 1705036035

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam Memilih Bank Untuk Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT)”

Dengan demikian, saya memohon ketersediaan mahasiswa/mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Kuesioner penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai pendapat Anda. Sesuai kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dan keamanan data dari hasil kuesioner ini.

Atas kerjasama dan ketersediaan mahasiswa/mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan 2018 mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

A. Identits Responden

- Nama Lengkap :
- NIM :
- Jenis Kelamin :
- Laki – Laki
 - Perempuan
- Email :
- Mahasiswa Angkatan :
- 2017
 - 2018
- Fakultas :
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 - Fakultas Syariah dan Hukum
 - Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 - Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
 - Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 - Fakultas Psikologi dan Kesehatan
 - Fakultas Sains dan Teknologi
- Bank yang dipilih untuk pembayaran UKT:
- Bank Jateng Syariah
 - Bank BRI Syariah
 - Bank BTN
 - Bank Mandiri

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat sesuai pendapat Anda yang sebenarnya!

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

1. Pengetahuan (X₁)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya mengetahui perbedaan bank syariah dan bank konvensional					
2.	Saya mengetahui bank yang ditentukan untuk pembayaran UKT UIN Walisongo Semarang					
3.	Saya mengetahui proses pembayaran UKT melalui teller					
4.	Saya mengetahui proses pembayaran UKT melalui ATM atau m-banking					
5.	Saya berusaha mencari tahu proses pembayaran UKT pada bank yang saya minati					

2. Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pegawai bank melayani nasabah dengan santun saat pembayaran UKT					
2.	Pegawai bank melayani nasabah dengan sangat ramah saat pembayaran UKT					
3.	Pegawai bank memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam pengisian form ketika pembayaran UKT					
4.	Pelayanan bank yang tidak membutuhkan waktu lama					
5.	Pegawai bank mampu berkomunikasi dengan baik sehingga memudahkan mahasiswa cepat memahaminya					

3. Fasilitas (X₃)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kantor bank yang bersih					
2.	Tempat parkir bank yang aman dan luas					
3.	Ruang tunggu bank yang mencukupi dan nyaman ketika menunggu antrean pembayaran UKT					
4.	Tersedia fasilitas m-banking					
5.	ATM yang tersebar luas dan mudah dijangkau					

4. Lokasi (X₄)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Lokasi bank mudah dilalui dan dijangkau dengan transportasi umum					
2.	Lokasi bank strategis dan dekat dengan fasilitas umum					
3.	Jarak dari tempat tinggal ke bank terdekat					
4.	Lalu lintas yang aman dan lancar menuju lokasi bank					
5.	Lokasi bank terlihat dengan jelas dari tepi jalan					

5. Keputusan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank terdekat dan terdapat fasilitas ATM					

2.	Saya memutuskan memilih bank untuk membayar UKT sesuai dengan keinginan saya sendiri					
3.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank yang memiliki pelayanan prima					
4.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank yang saya ketahui proses pembayarannya					
5.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank yang pernah saya kunjungi					

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner

No mo r	Pengetahuan						Pelayanan					Fasilitas					Lokasi					Keputusan								
	X 1. 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	To tal	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 5	To tal	X 3. 1	X 3. 2	X 3. 3	X 3. 4	X 3. 5	To tal	X 4. 1	X 4. 2	X 4. 3	X 4. 4	X 4. 5	To tal	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	To tal
1	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	5	5	5	3	21	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20	5	3	4	3	4	19	5	4	4	3	5	21	4	5	4	4	5	22	4	4	3	5	5	21
3	4	5	5	4	4	22	5	3	3	4	5	20	5	3	4	4	5	21	5	5	5	5	3	23	5	5	3	3	5	21
4	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	5	4	3	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
6	4	5	5	2	5	21	5	4	4	3	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	4	22
7	4	4	5	3	3	19	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	3	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23
10	4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
11	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	3	19
12	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	3	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
14	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	3	21	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	20	3	3	5	4	4	19	5	4	4	3	5	21	4	4	5	5	4	22	4	4	3	5	5	21
16	5	4	5	4	5	23	5	5	3	4	5	22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	5	19	5	4	4	5	3	21	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	21
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	3	4	3	4	5	19	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	4	5	4	5	5	23	3	4	4	4	5	20
20	3	4	5	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20

21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	4	5	5	5	5	24
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	3	20
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	3	4	22	5	3	3	5	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21
26	5	4	5	4	3	21	4	4	4	3	5	20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	5	3	5	5	22
27	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
28	5	5	4	4	4	22	5	5	3	3	5	21	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	4	23
29	5	5	4	2	5	21	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22
31	3	3	3	3	3	15	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
34	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18	4	5	3	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
36	4	5	5	3	4	21	4	4	3	4	5	20	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	3	5	4	21	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25
39	4	5	3	4	5	21	4	4	4	3	5	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23
40	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23
41	4	5	5	2	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
42	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
43	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
44	4	5	5	4	4	22	5	4	3	4	5	21	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
45	3	5	5	4	3	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	5	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	3	4	5	22
46	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	5	3	4	3	3	18	4	4	5	3	3	19	3	3	3	5	4	18
47	4	5	5	2	5	21	3	3	3	4	5	18	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24

48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	
49	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	4	5	3	3	18	3	4	3	4	3	17
51	5	5	5	3	5	23	5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
52	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
53	3	5	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22
54	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	3	23	5	5	3	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
56	5	4	5	4	3	21	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	21	5	5	4	4	5	23	4	5	5	2	5	21
57	4	5	3	3	3	18	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	2	3	5	20	5	5	5	5	5	25
58	3	3	3	3	3	15	5	5	5	4	5	24	5	4	3	3	3	18	4	5	4	4	5	22	5	5	3	3	2	18
59	4	5	4	4	5	22	5	4	3	5	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	2	2	5	5	19	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
62	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
63	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
64	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	1	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
66	4	5	5	5	4	23	5	5	5	3	5	23	5	4	3	5	5	22	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20
67	4	5	4	2	4	19	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	5	22	5	3	4	4	2	18	3	4	1	4	4	16	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	4	22	3	3	5	5	5	21
72	3	3	3	3	3	15	5	5	3	4	4	21	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	5	20	5	5	3	5	5	23
73	4	5	3	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
74	3	5	3	3	5	19	4	3	3	4	4	18	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	3	5	5	22

75	4	5	5	3	3	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21
76	4	5	5	2	5	21	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
78	3	5	5	4	5	22	5	3	3	4	5	20	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23
79	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21
80	4	5	5	4	3	21	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
81	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4	4	20	4	3	5	5	5	22	5	4	4	4	5	22	5	2	2	3	4	16
82	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21
83	4	4	4	4	4	20	5	5	3	4	4	21	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	5	20	5	5	3	5	5	23
84	3	5	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23
85	2	5	5	3	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	2	20	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23
86	5	4	4	4	5	22	5	5	2	4	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	3	2	4	5	5	19
87	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	3	5	5	4	5	22
88	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	3	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
90	3	5	3	5	5	21	2	2	2	1	2	9	5	5	5	3	5	23	5	5	3	5	4	22	5	5	5	5	5	25
91	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	3	22	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24
92	5	4	5	4	5	23	5	5	4	3	5	22	4	4	3	2	4	17	4	4	5	5	5	23	4	5	3	5	5	22
93	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	22	5	2	2	5	2	16	3	3	4	5	3	18	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
95	4	5	5	2	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	2	3	4	19	5	5	4	5	4	23	4	5	3	5	5	22
96	5	5	5	2	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
97	3	5	5	3	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	24
99	3	5	5	2	5	20	5	5	3	4	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	3	5	5	23	3	5	4	4	4	20
100	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
101	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25

102	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
103	4	5	5	5	4	23	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	4	4	5	5	4	22
104	4	4	5	3	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	3	17	5	4	4	4	5	22	3	3	3	3	3	15
105	5	5	5	5	5	25	5	5	2	2	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
106	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	2	19	4	4	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25
107	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
108	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	3	5	4	3	20	5	5	4	4	5	23	3	4	4	5	5	21
109	4	5	5	4	3	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	5	24
110	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
111	5	4	5	3	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
112	5	5	5	3	5	23	5	5	4	4	5	23	5	4	4	1	4	18	5	5	4	5	5	24	2	5	5	5	5	22
113	3	5	5	2	2	17	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	4	3	4	5	21	2	5	3	5	5	20
114	5	4	5	3	4	21	4	4	4	3	5	20	4	5	4	4	3	20	3	4	4	4	4	19	5	4	5	5	5	24
115	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	4	21
116	4	5	4	1	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
117	5	5	5	3	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
118	5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	22
119	5	4	5	4	5	23	5	5	3	3	5	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23
120	3	5	4	4	5	21	4	3	4	4	4	19	5	5	3	4	5	22	5	5	4	5	5	24	3	5	4	5	5	22
121	5	5	4	4	5	23	5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
122	4	5	5	3	5	22	3	3	4	2	3	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
123	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	4	22	3	4	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25
124	3	4	5	3	5	20	5	5	5	4	3	22	5	4	5	5	3	22	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	4	20
125	5	5	5	3	5	23	4	3	3	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23
126	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22
127	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	5	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	22
128	4	5	5	4	4	22	5	3	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23

129	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
130	5	5	5	5	3	23	5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	2	5	5	5	22
131	3	5	5	2	5	20	3	4	4	4	3	18	5	5	3	4	5	22	5	5	5	4	5	24	4	5	3	5	5	22
132	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
133	4	4	5	3	3	19	3	3	3	4	4	17	5	3	4	5	3	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
134	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
135	4	5	5	3	4	21	5	5	3	5	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
136	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	18
137	4	5	5	3	3	20	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	3	18	4	5	3	5	4	21	5	3	3	5	5	21
138	5	5	3	1	5	19	5	5	5	3	5	23	5	5	5	3	4	22	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
139	4	5	5	5	3	22	5	3	3	5	4	20	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	4	24	5	5	3	5	5	23
140	3	5	5	3	5	21	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	3	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22
141	5	5	5	5	2	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	5	19	5	5	5	5	5	25
142	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	5	19
143	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	3	20	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
144	4	5	5	4	3	21	5	5	3	3	4	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
145	5	5	5	5	5	25	4	4	5	3	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
146	4	4	5	4	3	20	4	4	4	3	4	19	4	3	5	5	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
147	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	3	4	5	4	5	21
148	4	4	5	3	5	21	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22
149	4	4	5	3	5	21	4	4	4	3	2	17	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22
150	5	5	5	3	4	22	3	4	4	3	5	19	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23
151	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
152	3	5	4	4	4	20	5	3	3	4	3	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	2	21
153	4	4	4	5	3	20	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21

Lampiran 3 : Data Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	42	27,5	27,5	27,5
	Perempuan	111	72,5	72,5	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2017	105	68,6	68,6	68,6
	2018	48	31,4	31,4	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	24	15,7	15,7	15,7
	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20	13,0	13,0	28,8
	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	9	5,9	5,9	34,6
	Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	30	19,6	19,6	54,2
	Fakultas Psikologi dan Kesehatan	10	6,5	6,5	60,8
	Fakultas Sains dan Teknologi	18	11,8	11,8	72,5
	Fakultas Syariah dan Hukum	24	15,7	15,7	88,2
	Fakultas Ushuluddin dan Humaniora	18	11,8	11,8	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Lampiran 4 : Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Pengetahuan (X_1)

		Correlations					PENGETAHUAN
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	AN
X1.1	Pearson Correlation	1	,321**	,406**	,346**	,336**	,731**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X1.2	Pearson Correlation	,321**	1	,522**	,157	,401**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,052	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X1.3	Pearson Correlation	,406**	,522**	1	,222**	,225**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,006	,005	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X1.4	Pearson Correlation	,346**	,157	,222**	1	,087	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,052	,006		,287	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X1.5	Pearson Correlation	,336**	,401**	,225**	,087	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,287		,000
	N	153	153	153	153	153	153
PENGETAHUAN	Pearson Correlation	,731**	,666**	,680**	,614**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153	153

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Pelayanan (X_2)

		Correlations					PELAYANAN
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	,700**	,339**	,428**	,553**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X2.2	Pearson Correlation	,700**	1	,545**	,367**	,556**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X2.3	Pearson Correlation	,339**	,545**	1	,380**	,354**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X2.4	Pearson Correlation	,428**	,367**	,380**	1	,409**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X2.5	Pearson Correlation	,553**	,556**	,354**	,409**	1	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	153	153	153	153	153	153
PELAYANAN	Pearson Correlation	,786**	,835**	,709**	,694**	,751**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153	153

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Fasilitas (X_3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	FASILITAS
X3.1	Pearson Correlation	1	,294**	,197*	,158	,145	,506**
	Sig. (2-tailed)		,000	,015	,051	,074	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X3.2	Pearson Correlation	,294**	1	,475**	,079	,240**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,332	,003	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X3.3	Pearson Correlation	,197*	,475**	1	,268**	,213**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000		,001	,008	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X3.4	Pearson Correlation	,158	,079	,268**	1	,330**	,605**
	Sig. (2-tailed)	,051	,332	,001		,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X3.5	Pearson Correlation	,145	,240**	,213**	,330**	1	,656**
	Sig. (2-tailed)	,074	,003	,008	,000		,000
	N	153	153	153	153	153	153
FASILITAS	Pearson Correlation	,506**	,666**	,686**	,605**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153	153

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Lokasi (X_4)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	LOKASI
X4.1	Pearson Correlation	1	,607**	,400**	,451**	,461**	,808**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X4.2	Pearson Correlation	,607**	1	,351**	,404**	,432**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X4.3	Pearson Correlation	,400**	,351**	1	,444**	,126	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,122	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X4.4	Pearson Correlation	,451**	,404**	,444**	1	,175*	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,031	,000
	N	153	153	153	153	153	153
X4.5	Pearson Correlation	,461**	,432**	,126	,175*	1	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,122	,031		,000
	N	153	153	153	153	153	153
LOKASI	Pearson Correlation	,808**	,752**	,700**	,706**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153	153

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

e. Keputusan (Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUTUSAN
Y1	Pearson Correlation	1	,301**	,262**	,212**	,262**	,623**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,009	,001	,000
	N	153	153	153	153	153	153
Y2	Pearson Correlation	,301**	1	,305**	,357**	,320**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
Y3	Pearson Correlation	,262**	,305**	1	,310**	,360**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
Y4	Pearson Correlation	,212**	,357**	,310**	1	,478**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000		,000	,000
	N	153	153	153	153	153	153
Y5	Pearson Correlation	,262**	,320**	,360**	,478**	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	153	153	153	153	153	153
KEPUTUSAN	Pearson Correlation	,623**	,676**	,691**	,675**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153	153

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Realibilitas

a. Pengetahuan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	5

b. Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	5

c. Faslitas (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,610	5

d. Lokasi (X_4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	5

e. Keputusan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	5

Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

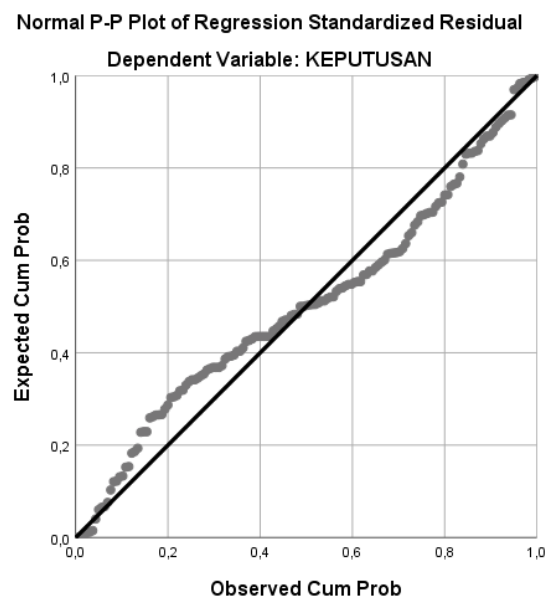
		Unstandardized Residual	
N		153	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,70421590	
Most Extreme Differences	Absolute	,099	
	Positive	,086	
	Negative	-,099	
Test Statistic		,099	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,089 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,081
		Upper Bound	,096

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038		
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019	,705	1,418
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000	,769	1,300
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000	,520	1,923
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039	,568	1,759

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

3. Uji Heteroskedastisitas

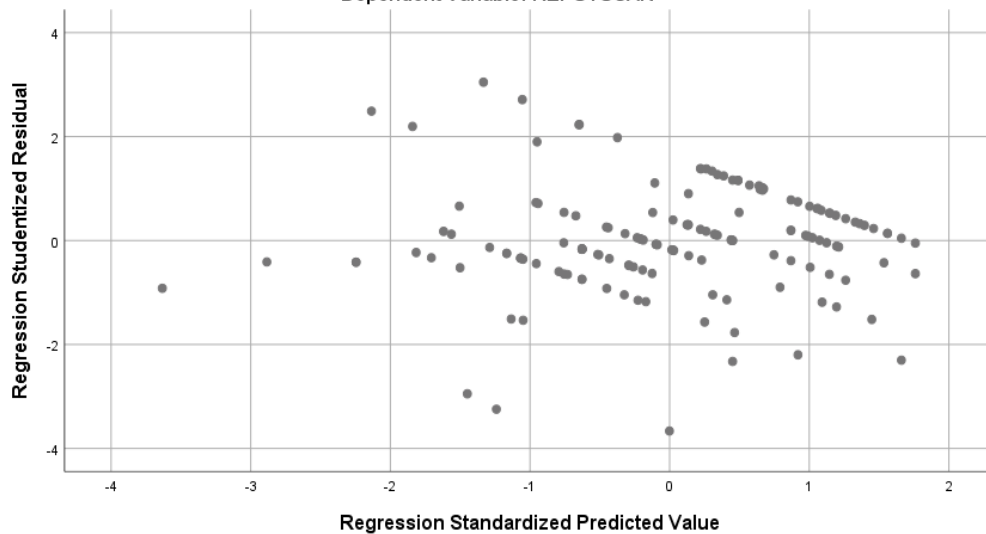
Correlations

			PENGETAHUAN	PELAYANAN	FASILITAS	LOKASI	Unstandardized Residual
Spearman's rho	PENGETAHUAN	Correlation Coefficient	1,000	,488**	,423**	,334**	,108
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,183
		N	153	153	153	153	153
	PELAYANAN	Correlation Coefficient	,488**	1,000	,339**	,269**	,117
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,001	,151
		N	153	153	153	153	153
	FASILITAS	Correlation Coefficient	,423**	,339**	1,000	,649**	,098
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,227
		N	153	153	153	153	153
	LOKASI	Correlation Coefficient	,334**	,269**	,649**	1,000	,149
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	.	,066
		N	153	153	153	153	153
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,108	,117	,098	,149	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,183	,151	,227	,066	.	
	N	153	153	153	153	153	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUTUSAN



Lampiran 6 : Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038		
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019	,705	1,418
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000	,769	1,300
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000	,520	1,923
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039	,568	1,759

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

2. Uji Hipotesis

a. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,683 ^a	,466	,452	1,727

a. Predictors: (Constant), LOKASI, PELAYANAN, PENGETAHUAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN

b. Uji F (Signifikansi Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385,454	4	96,363	32,306	,000 ^b
	Residual	441,461	148	2,983		
	Total	826,915	152			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

b. Predictors: (Constant), LOKASI, PELAYANAN, PENGETAHUAN, FASILITAS

c. Uji t (Signifikansi Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,613	1,729		2,090	,038
	PENGETAHUAN	,159	,067	,169	2,364	,019
	PELAYANAN	,194	,053	,248	3,623	,000
	FASILITAS	,327	,083	,327	3,924	,000
	LOKASI	,179	,086	,166	2,082	,039

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Linda Fuadah S
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 13 September 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Lembarawa RT 01 / RW 04 Kec / Kab Brebes
– Jawa Tengah
Status : Belum Menikah
Email : fslinda975@gmail.com
No. Hp : 0878 7079 6466

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

1. 2005 – 2011 SD Negeri Lembarawa 01
2. 2011 – 2014 MTs Negeri Model Babakan - Tegal
3. 2014 – 2017 SMA Negeri 1 Brebes
4. 2017 – 2021 S1 Perbankan Syariah