

**PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PEGAWAI BANK MEGA
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PELAYANAN PEMBAYARAN UKT DI FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) DatokaramaPalu

Oleh

SAMRI
19.5.15.0004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
2022/2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PEGAWAI BANK MEGA SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN UKT DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau keseluruhannya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karnanya batal demi hukum.

Palu, 31 Mei 2023
11 Dzulqa'idah 1444 H

Penyusun



Samri

19.5.15.0004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PEGAWAI BANK MEGA SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN UKT DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU” Oleh SAMRI (195150004), Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (Datokarama) Palu, setelah dengan seksama mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 7 Februari 2023 M
15 Rajab Akhir 1444 H

PembimbingI



Dr. Malkan, M.Ag.
NIP. 19681231 199703 1 010

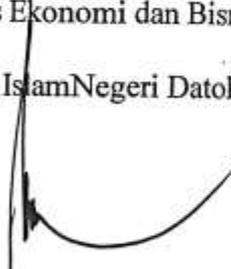
PembimbingII



Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si, M.Si
NIP. 19901216 201903 2 014

Mengetahui,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu



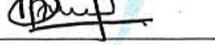
Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Samri Nim. 19.5.15.0004 dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran UKT di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu pada tanggal 31 Juli 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 13 Muharam 1444 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 7 Februari 2023 M
15 Rajab Akhir 1444 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I	
Munaqisy 1	Prof H. Nurdin, S.Pd, S.Sos, M.Com, Ph, D	
Munaqisy 11	Nuriatullah, SEI., M.EK	
Pembimbing 1	Dr. Malkan, M.Ag.	
Pembimbing 11	Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dr.Syaakir Sofyan S.E.I.,M.E
NIP. 19860804 201403 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, dan hidayahnya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan nikmat kesehatan dan dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran UKT di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu”. Solawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Strata 1 di jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Selanjutnya skripsi ini juga merupakan karya penulis yang mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini, teruntuk kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua penulis yaitu Ayah Adam Malik dan Hidayah yang tersayang, begitu banyak pengorbanan, mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Juga, kakak penulis yaitu Nursam, Fitriani M, Nusri dan adik penulis yaitu Rusmi dan Adriansyah yang senantiasa selalu memberikan semangat kepada penulis.

2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Ermawati., S.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Bapak Drs. Saprudin, M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Dr. Ermawati., S.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
6. Dr. Malkan, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si, M.Si selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
9. Rifai, S.E., M.M. selaku kepala perpustakaan dan seluruh staff perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik selama diperpusatakaan.
10. Terimakasih banyak kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian.
11. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 1 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian.
12. Bapak dan Ibu Desa Lemusa yang dengan hormat kami tulis namanya Bapak Haerul Anwar Lamado dan Ibu Mila Karmila yang penulis sudah menganggap sebagai orang tua dan yang selalu setia membantu, mendorong, dan menyemangati penulis, terima kasih atas doa dan dukungannya.
13. Seluruh teman-teman KKN Desa Lemusa, yang dengan ini penulis ini menuliskan namanya Arun, Ririn, Nurul, Rahul, Silvi, dan Asti yang selalu setia membantu, mendorong, dan menyemangati penulis, terima kasih atas dukungannya

14. Support System yang selalu mendorong dan menyemangati agar tidak malas dan menyerah selama penyusunan skripsi.
15. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
16. Fikram, S.E., dan Andini, S.E., yang sangat membantu sekaligus membimbing peneliti dalam mengolah data dipenelitian ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah

Palu, 31 Mei 2023
11 Dzulqa'idah 1444 H

Penyusun

Samri
Nim : 19.5.15.0004

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	7
Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	7
A. Garis – Garis Besar Isi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. PenelitianTerdahulu	9
B. Kajian Teori	11
1. Pengertian dan Fungsi Bank	11
2. Bank Syariah dan Bank Konvensional	14
3. Kepuasan Mahasiswa	17
4. Fasilitas	18
5. Etika	23
C. Model Penelitian	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi.....	32
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Oprasional	36
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	37

G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	45
B. Hasil Penelitian.....	48
1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian.....	48
2. Deskripsi Variabel.....	50
C. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. <i>Method Of Succesive Internal (MSI)</i>	62
D. Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Uji Normalitas.....	63
2. Uji Multikolonearitas.....	64
3. Uji Heterokedastisitas.....	65
E. Analisi Berganda.....	66
F. Uji Hipotesis.....	68
G. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HID	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Penjabaran Populasi	33
Tabel 3.2 Sampel Mahasiswa UIN.....	35
Tabel 3.3 Definisi Oprasional Variabel	36
Tabel 3.4 Skala Likert	39
Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner.....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	49
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan	49
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Variabel Fasilitas XI.....	51
Tabel 4.6 Deskripsi Hasil Variabel Etika X2.....	55
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Y	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Fasilitas X1	71
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Etika X2	72
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Y.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.13 Uji Hasil Multikolonearitas.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	78
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	79
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	47

ABSTRAK

Nama Penulis : Samri

NIM : 19.5.15.0004

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega

Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran

UKT di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Datokarama Palu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh fasilitas dan etika pegawai Bank Mega Syariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi dan pembagian kuesioner. Semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 23 *for windows* dalam melakukan teknik analisis data, asumsi klasik dan MRA.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial melalui uji T variabel fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji F variabel fasilitas dan etika berpengaruh secara simultan dan serempak terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh variabel fasilitas dan etika terhadap kepuasan mahasiswa juga dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,406 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini adalah 40,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan terhadap bank Mega Syariah KC Palu, terutama dalam mengembangkan dan memperbaiki fasilitas dan etika para pegawai Untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran UKT.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga perantara keuangan di perekonomian negara atau biasa disebut *financial intermediary*. Selain sebagai tempat penyimpanan tabungan, deposito, giro, bank dapat menjadi tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan masyarakat hampir di seluruh dunia. Perbankan merupakan salah satu penopang yang memperkuat sistem perekonomian suatu negara, karena bank berfungsi sebagai *intermediary institution*. *Intermediary institution* (perantara keuangan) yakni suatu lembaga yang mampu menyalurkan dana yang dimiliki oleh unit ekonomi yang *surplus* (kelebihan dana) kepada unit-unit ekonomi yang membutuhkan bantuan dana (defisit).¹

Keberadaan lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*) yaitu perbankan sangat penting dalam suatu sistem perekonomian modern.² Fungsi utama perbankan sebagai *financial intermediary*, sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.³

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia pada tahun 1992 yang mempunyai bentuk operasional jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di

¹Sari Ayu Widowati, *Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Profitabilitas Perbankan Di Indonesia*, Jurnal & Riset Akuntansi 4 no. 6 (2015), 1

²Kartika Wahyu Sukarno Dan Muhammad Saichu, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Umum Di Indonesia*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi 3 no. 2 (Juli, 2006), 46

³Muh. Sabir. M, Muhammad Ali, Abd.Hamid Habbe, *Pengaruh Rasio Kesehatan Bank Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia*, Jurnal Academia 1 no. 1 (Juni 2012), 79

Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dan perbankan konvensional adalah dengan adanya larangan riba (bunga).

Bank Mega Syariah Cabang Palu merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang telah berdiri sejak tahun 1990. Maksud dan tujuan perseorangan, menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Mega Syariah yang semata-mata beroperasi dengan sistem bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, kebaikan, dan tolong-menolong demi terciptanya kemaslahatan seluruh lapisan masyarakat dalam membentuk pelayanan dan loyalitas.⁴

Di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu sendiri pihak kampus bekerjasama dengan salah satu bank dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) karena dapat memudahkan bagi para mahasiswanya dan pihak perguruan tinggi dengan layanan pembayaran melalui bank Mega syariah maka mahasiswa dengan mudah melakukan pembayaran dengan cepat dan tepat waktu yang akan memperlancar proses pembayaran bagi mahasiswa yang bersangkutan. Pihak perguruan tinggi juga mendapat keuntungan dari adanya sistem pembayaran melalui bank, antara lain dapat menambah dan memperluas titik poin dalam penerimaan pembayaran uang kuliah mahasiswa yang selanjutnya dapat meningkatkan mutu pelayanan perguruan tinggi tersebut kepada mahasiswa dan mitra kerjanya.⁵

⁴Hasriani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Pada Bank Mega Syariah Cabang Palu), (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Palu: 2020), 9

⁵Alfiah, Sistem pembayaran uang kuliah melalui bank rakyat Indonesia (BRI) cabang Palopo (studi kasus pada fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Palopo), Skripsi yang diterbitkan (Palopo: IAIN Palopo 2019), <http://repository.iainpalopo.ac.id>, di akses pada tanggal 25 Juni 2022 pukul 20.30, 4

Dalam sebuah kerjasama haruslah saling menguntungkan, hal ini terdapat pada definisi kerjasama yaitu sebagai bentuk kepedulian antara satu dengan yang lain yang diimplikasikan dalam suatu kegiatan yang saling menguntungkan dengan prinsip saling mempercayai, menghargai, serta ada norma yang dijadikan aturan. Dalam mencapai tujuan kerjasama yang baik, maka harus memenuhi aspek kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan tersebut.⁶

Salah satu bentuk pelayanan bank mega syariah dalam bentuk jasa adalah dalam melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi antara bank yang berbeda antar bank Mega syariah dengan bank Mega syariah, bank mega syariah dengan bank konvensional, maupun antar bank Mega syariah yang sama. Jasa-jasa keuangan yang di berikan pada dasarnya sama seperti bank-bank pada umumnya, yaitu seperti kirim uang (ransfer), kliring (clearing), inkaso (collection), save deposit box, bank car, bank notes, letter of credit (L/C), bank garansi dan referensi bank, memberikan jasa-jasa di pasar modal, menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran dan kegiatan lainnya.⁷

Sebagai lembaga intermediasi, pihak Bank Mega Syariah harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat terutama kepada mahasiswa yang melakukan transaksi pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), Sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas terselesainya transaksi pembayaran UKT saja, tetapi juga pada aspek pelayanan. Dimana hal ini untuk memperoleh kepercayaan dari

⁶Titin Agustin Nengsih, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Empiris Pembayaran Ukt Di Jambi)*, Jurnal Ilmiah Dan Ekonomi 3, no 2(2021), 180

⁷Susanarti, Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu,(Skripsi Tidak Di Terbitkan, Jurusan Perbankan, UIN Palu: 2020) 3

mahasiswa. Sektor perbankan harus dikelola secara profesional dari segi pelayanannya, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. dimana jika bank membuat mahasiswa puas akan mendorong terciptanya publisitas kepada calon-calon nasabah potensial, yang pada akhirnya akan menciptakan nasabah-nasabah yang setia pada bank.⁸

Fasilitas merupakan suatu faktor yang kini sangat di perhatikan oleh mahasiswa. Karena dengan fasilitas dari suatu bank maka minat seseorang dari calon nasabah itu timbul. Dalam hendak menjadi nasabah pada suatu bank, masyarakat dapat melihat fasilitas baik model atau penampilan gedung yang di gunakan, area parkir yang luas, keamanan yang dimilikinya serta bagaimana kenyamanan yang menjadi prioritas utama bagi nasabah untuk mau menabung di bank.

Etika pada perusahaan / bank sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan di dalam kantor. Etika kerja bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya menjadi baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang karena penilaian nasabah / masyarakat terhadap bank / perusahaan tersebut adalah nama baik bank / perusahaan tersebut yaitu intern dan ekstern.

Kepuasan nasabah adalah harapan bagi setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan positif dan negatif terhadap bank Mega Syariah tersebut. Kualitas

⁸Aiful Ichawan, Analisis perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada bank syariah mandiri dengan bank BRI kantor kas UIN Raden Intan Lampung, (Skripsi Diterbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Lampung: 2014), <http://repository.radenintan.ac.id/di> akses pada tanggal 28 juni 2022 pukul 10.00, 23

pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang di berikan oleh bank Mega Syariah.

Berbicara mengenai fasilitas dan etika yang diberikan Bank Mega Syariah terhadap terhadap jasa pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) terdapat sedikit kesenjangan antara mutu yang diharapkan perbankan dengan mutu yang di rasakan mahasiswa yaitu ketika awal semester telah tiba baik semester ganjil maupun semester genap, seluruh mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu diwajibkan untuk membayar UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang mana pembayarannya tersebut melalui Bank Mega Syariah.

Ketika waktu pembayaran UKT banyak mahasiswa yang datang ke loket pembayaran Bank Mega Syariah Palu untuk melakukan kewajibannya yaitu membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), karena banyaknya mahasiswa yang datang untuk ingin membayar UKT mengakibatkan menumpuknya atau adanya antrian mahasiswa yang cukup panjang dan terkadang antrean tersebut bisa menghabiskan waktu 1 (satu) jam atau bahkan lebih. Karena banyaknya mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT pada saat itu, mengakibatkan ruang tunggu yang di sediakan bank tidak mencukupi, sehingga mahasiswa menunggu di luar yang mana ketersediaan tempat duduknya juga tidak mencukupi⁹.

Meskipun ada solusi mengenai mekanisme pembayaran UKT yaitu membayar melalui *Shoopee* dan transfer dari bank lain akan tetapi mahasiswa lebih memilih mengantri. Sebab, sebagian mahasiswa memiliki rasa keraguan membayar lewat *Shoopee* dan transfer dari bank lain karena jangan sampai

⁹TA Ningsih, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah Dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin,(Skripsi Di Terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Antasari Banjarmasin: 2020), <http://skripsi.uinantasari banjarmasin.ac.id>, diakses pada tanggal 28 juni pukul 12.30, 1

pembayaran UKT tersebut tidak terealisasi dengan baik, ada pungutan biaya serta slip pembyaran UKT yang tidak sama atau tidak sesuai yang diberikan dari pihak Bank Mega Syariah.¹⁰

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa faktor, yang pertama faktor fasilitas, dari faktor fasilitas ini meliputi ruang tunggu yang dan lahan parkir yang sempit yang mengakibatkan menumpuknya jumlah antrian mahasiswa pada saat pembayaran UKT dilaksanakan.

Dan yang kedua adalah faktor etika dari pegawai bank Mega Syariah Palu, hal ini terlihat ketika banyaknya mahasiswa yang mengantri atau menumpuknya jumlah antrian itu biasa terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti sikap pegawai bank pada saat pelayanan menjadi tidak memuaskan seperti menunjukkan ekspresi jutek dan serinkali pegawai bank mengeluarkan kata-kata yang kurang berkenan di hati para mahasiswa/i.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah fasilitas dan etika para pegawai Bank Mega Syariah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) di Universitas Islam Negri (UIN) Palu terhadap kepuasan yang di rasakan oleh mahasiswa UIN Datokarama Palu. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Datokarama Palu”.

¹⁰Ardiana, Perngaruh Etika Dan Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Mega Syariah Cabang Palu, (Skripsi Di Terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu)2020, 5

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan di bahas dalam proposal ini yaitu:

1. Apakah fasilitas yang ada di Bank Mega Syariah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam?
2. Apakah etika pegawai yang ada di Bank Mega Syariah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayarn UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam?
3. Apakah fasilitas dan etika pegawai yang ada di Bank Mega Syariah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah fasilitas yang ada di Bank Mega Syariah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- b. Untuk mengetahui apakah etika pegawai yang ada di Bank Mega Syariah berpengaruh terhadapkepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- c. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan etika pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, penelitian ini dapat di jadikan sumber referensi untuk penelitian yang lebih lanjut lagi mengenai tentang pengaruh fasilitas dan etika karyawan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT.
- b. Secara praktis, Hasil penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh fasilitas dan etika pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT diUIN Datokarama Palu pada Bank Mega Syariah.

D. Garis-Garis Besar Isi

Sebagai gambaran umum isi proposal skripsi ini, perlu di kemukakan garis-garis besar isi proposal skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi yang awal terhadap masalah yang di teliti proposal ini terdiri dari tiga bab yang setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab.

1. Bab I merupakan pendahuluan. Bab berisih tentang latar belakang rumusan masalah, tujuan dan garis besar-besar isi.
2. Bab II, adalah bab kajian pustaka yang menjelaskan penelitian terdahulu, kajian teori, model Penelitian dan hipotesis dari penelitian.
3. Bab III, adalah desain dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.
4. Bab IV, adalah bab hasil penelitian yang pada bagian ini menguraikan tentang gambaran umum, visi misi, struktur organisasi, fakultas ekonomi dan bisnis islam, deskripsi hasil dan pembahasan hasil penelitian.
5. Bab V, adalah penutup yang pada bagian ini terdiri atas kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti sebelumnya dan telah di uji hasil kebenarannya berdasarkan metode-metode penelitian yang di gunakan. Penelitian tersebut dapat di jadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Oetama, S dan Sari, D.H. Dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit”. Yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikan = $0,000 < 0,050$.¹
sadafa²

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Fadilla Rijal, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman, dan Niar Novitasari pada tahun 2019 dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Dipuskesmas Madising Na Mario Kota Pare-Pare”. Yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh etika dan

¹Oetama, S dan Sari, D.H. “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit,*” Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis 3, no 1 (2017).

²Fadilla Rijal, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman, Dan Niar Novitasari, “*Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Pare-Pare,*” Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan 2, no 1 (2019).

kinerja tenaga kesehatan terhadap pemberian pelayanan kesehatan pasien di puskesmas Madising Na Mario kota Pare-pare.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ardiana pada tahun 2020 dalam skripsinya yang berjudul “pengaruh etika dan pelayanan *customer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank Mega Syariah Cabang Palu”. Yang dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika dan pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan kegiatan ataupun transaksi di Bank Mega Syariah cabang Palu.³

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Fadilla Rijal, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman, dan Niar Novitasari	Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Dipuskesmas Madising Na Mario Kota Pare-Pare	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etika (variabel independen), ➤ Metode Penelitian Kuantitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinerja dan Fasilitas (variabel Independen) ➤ kepuasan (variable Dependen) ➤ Subjek dan Objek Penelitian.
2	Oetama, S dan Sari, D.H.	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fasilitas (Variabel Independen), ➤ Kepuasan (variable dependen) ➤ Metode Penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas Pelayanan (variabel independen), ➤ Lokasi Penelitian.

³Adriana, “Pengaruh Etika dan Pelayanan Costumer Service terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang Palu; (Skripsi di terbitkan, jurusan perbankan syariah, UIN Datokarama Palu : 2020. 77

		Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit	Kuantitatif.	
3	Ardiana	Pengaruh Etika dan Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada Bank Mega Syariah.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etika (variabel independen) ➤ kepuasan (variable dependen) ➤ metode penelitian kuantitatif 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fasilitas (variabel independen) ➤ Lokasi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas, terdapat persamaan dan perbedaan antara peneliti yang sudah di lakukan dengan hasil penelitian-penelitian yang sudah di lakukan. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran Ukt Di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu”, dapat dilakukan karena penelitian ini tidak di duplikasi dari penelitian yang telah di sebutkan sebelumnya .

B. Kajian Teori

1. Pengertian dan Fungsi Bank

Dalam kegiatan sehari-hari, bank di kenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito.⁴ Kemudian bank juga di kenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat

⁴Muh Anshori, *Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi dan Perkembangannya di Indonesia*, Jurnal Madani Syariah 1, no 4 (Januari 2019)93

yang membutuhkannya. Bank juga di kenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Undang-Undang No.07 Tahun 1992 tentang perbankan sebagai mana telah di ubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵ Dari pengertian diatas dapat di jelaskan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Fungsi-fungsi bank umum seperti yang di uraian dibawah ini menunjukkan betapa pentingnya keberadaan bank umum dalam perekonomian modern.

a. Penciptaan uang

Uang yang diciptakan bank umum adalah uang giral, yaitu alat pembayaran lewat mekanisme pemindah bukuan (kliring). Kemampuan bank umum menciptakan uang giral menyebabkan posisi dan fungsi dalam melaksanakan kebijakan moneter.

b. Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran

Fungsi lain dari bank umum yang juga sangat penting adalah mendukung kelancaran mekanisme pembayaran. Hal ini di mungkinkan karena salah satu jasa yang di tawarkan bank umum adalah jasa-jasa yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran.

c. Penghimpun dana simpanan

⁵Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2).

Dana yang paling banyak di himpun oleh bank umum adalah dana simpanan. Di Indonesia dana simpanan terdiri atas giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat di persamakan dengan itu.

d. Mendukung kelancaran transaksi internasional

Bank umum sangat di butuhkan untuk memudahkan dan atau memperlancar transaksi internasional, baik transaksi barang/jasa maupun transaksi modal.

e. Penyimpan barang-barang dan surat-surat berharga.

Penyimpan barang-barang berharga adalah salah satu jasa yang paling awal di tawarkan oleh bank umum. Masyarakat bisa menyimpan barang-barang yang berharga yang di miliki seperti perhiasan, uang, dan ijazah dalam kotak-kotak yang sengaja di sediakan oleh bank umum untuk di sewa.

f. Pemberian jasa lainnya

Di Indonesia pemberian jasa-jasa lainnya oleh bank umum juga semakin banyak dan luas. Saat ini kita sudah bisa membayar listrik, telepon, membeli pulsa telepon dengan menggunakan jasa bank.⁶

Secara sederhana Bank terbagi menjadi dua berdasarkan jenisnya Bank sentral dan Bank umum. Bank sentral adalah bank yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang memiliki fungsi utama sebagai penerbit dan penguasa tunggal uang yang di akui sebagai alat pembayaran yang sah serta mengendalikan sistem perbankan di Indonesia. Bank sentral juga bertugas sebagai untuk mengendalikan sistem perbankan di negara Indonesia. Sedangkan Bank umum, dapat di artikan sebagai

⁶Muh Anshori, Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi dan Perkembangannya di Indonesia, Jurnal Madani Syariah 1, no 3 (Januari 2019), 95-97

lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dengan berbagai jasa atau produk dari bank sesuai dengan prinsip oprasional Bank (Konvensional dan Syariah).⁷

2. Bank Syariah dan Bank Konvensional

Berbeda dengan jenis usaha lain, kegiatan bank senantiasa berkaitan dengan uang karena komoditas usaha bank adalah uang. Sejalan dengan karakteristik usaha tersebut, bank banyak di atur oleh pemerintah di karenakan kegiatan perbankan tidak terlepas dari perannya dalam pelaksanaan kebijakan moneter, Bank yang mempengaruhi jumlah uang yang beredar.⁸ Berdasarkan jenis Bank yaitu Bank Indonesia (Sentral) dan Bank Umum, berdasarkan prinsip oprasionalnya dapat di bedakan menjadi Bank Konvensional dan Bank Syariah.

Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Kegiatan Bank Syariah dalam hal penentuan harga produknya berbeda dengan Bank Konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang di terima penyimpan. Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga

⁷Afiful Ichwan, Analisia Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syariah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor KAS UIN Raden Intang Lampung, (Skripsi di terbitkan, jurusan Perbankan Syariah, UIN Raden Intang Lampung: 2018), <http://respository.radenintan.ac.id>, di akses pada tanggal 29 juni 10.00,31

⁸Ibid., 27

tertentu. Bagi Bank Syariah, Bunga Bank adalah riba.⁹ Seperti yang ditegaskan dalam firman Allah QS An-Nisa (4): 29 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahannya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang Kepadamu”.¹⁰

Pada ayat diatas dengan tegas melarang orang memakan memakan harta orang lain atau hartanya sendiri dengan jalan yang bathil, artinya tidak ada haknya. Memakan harta sendiri dengan jalan bathil ialah membelanjakan hartanya pada jalan maksiat. Memakan harta orang lain dengan jalan bathil ada berbagai caranya, seperti mendapat suhdi, memakannya dengan jalan Riba, judi, menipu, dan menganiaya. Menurut hasan dan Ibnu Abbas, memakan harta orang lain dengan tidak ada pergantian. Termaksud juga dalam jalan yang bathil ini segala jual beli yang dilarang dalam syara', yang tidak termaksud ialah, jalan perniagaan yang saling “Berkeridhaan” (suka sama suka) diantaramu, yakni dari kedua pihak sudah tentu perniagaan yang diperbolehkan oleh syara'.¹¹

Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank syariah (UU No. 21/2008), perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-

⁹Nurmawaddah, *Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, Jurnal Etikonomi 14, no. 2, (Oktober, 2015), 244

¹⁰Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan terjemahan Surah An-Nisa*, (CV.Diponegoro Bandung), 65.

¹¹Muhammad Bin Abdul Wahhab, *TAFSIR AL-Qur'an*, Edisi Pertama, (Cetakan Ke-I Solo : At-tibyan), 2003, 258.

hatian.¹² Dalam penjelasan pasal 2 di kemukakan kegiatan usaha yang berasaskan berikut ini:

- 1) Prinsip syariah.
- 2) Demokrasi ekonomi yakni kegiatan ekonomi syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan.
- 3) Prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³ Lebih lanjut prinsip syariah di jelaskan sebagai kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:
 - a. *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (*bathil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang yang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang di terima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.
 - b. *maisir*, yaitu transaksi yang di gantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
 - c. *gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak di ketahui keberadaanya, atau tidak dapat di serahkan pada saat transaksi di lakukan, kecuali di atur lain dalam syariah.
 - d. *haram*, yaitu transaksi yang objeknya di larangan dalam syariah islam.
 - e. *zhalim*, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Sedangkan Bank Konvensional adalah bank yang yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank

¹²Undang-Undang No. 10 Tahun 2008 tentang Perbankan Pasal 2.

¹³Geri Herdianto, Analisis Faktor Yang mempengaruhi Fraud di Bank Syariah Terdaftar di Bank Indonesia Tahun 2016,(Skreipsi di terbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Inderalaya: 2017), <http://respository.uininderalaya.ac.id>, di akses pada tanggal 29 Juni 2022 Pukul 11.00, 9

Umum Konvensional (BUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan keberadaannya di Indonesia sangat banyak. Sementara itu, BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Fungsi BPR yaitu menerima simpanan dalam bentuk uang dan memberikan kredit jangka pendek untuk masyarakat pedesaan.¹⁴

Secara teori, Bank Syariah berbeda dengan Bank Konvensional. Prinsip dasar yang membedakan Bank Syariah dan Bank Konvensional tersebut terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan antara nasabah dan pihak bank. Bank Syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*) dan pembagian risiko, sedangkan dalam Bank Konvensional menganut sistem bunga. Sehingga dalam sistem Bank Syariah tidak menggunakan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena dalam Perbankan Syariah mengharamkan *riba*.¹⁵ Berdasarkan prinsip tersebut, perbedaan sistem bunga yang ditetapkan oleh Bank Konvensional dan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Bank Syariah.

3. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kottler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Mahasiswa (konsumen) membentuk ekspektasi dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau

¹⁴Ulfi Rana Nurmala Madyawati, Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia, (Skripsi di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Yogyakarta: 2018), <http://respository.uinyogyakarta.ac.id>, di akses pada tanggal 29 Juni 2022 Pukul 11.30, 16

¹⁵Ibid., 18

menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka konsumen kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang di tawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang di tawarkan.¹⁶

Kepuasan mahasiswa merupakan refleksi penilaian mahasiswa terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bias dikatakan sebagai pengalaman atau keseluruhan kesan mahasiswa pengalaman mahasiswa menggunakan jasa perbankan.

Adapun indikator dari kepuasan mahasiswa yaitu:

- a. Harapan (*Expectations*)
 - b. Kinerja (*Performance*)
 - c. Perbandingan (*comparasion*)
 - d. Ketidaksesuaian (*Disrepancy*)
 - e. *Confirnation atau disconfirnation*¹⁷
4. Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.¹⁸ Fasilitas juga mencakup segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat juga berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen

¹⁶Philipkottlerdankeller, *Manajement Pemasaran* , Jilid II., Ed. 12., Terjemahan, Benyamin Molan, (Jakarta: Prenhallindo, 2007). 20

¹⁷ MA. Riza Rahmana, Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Semarang: Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008). 22

¹⁸Chatrin Surya Wijayaningsari, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen 4, no 3 (April 2015).23

dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa yang tidak bisa di lihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk memulai sesuatu yang bisa diberikan oleh bank.¹⁹

Fasilitas merupakan sebuah unsur yang amat penting dalam menunjang sebuah kegiatan operasional sebuah perusahaan. Fasilitas di jadikan sebagai sarana dan prasarana yang ada baik dalam maupun luar sebuah kantor maupun bank itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan yang dimana harus dipenuhi kepada masyarakat atau calon nasabah agar mereka terkesan nyaman dan berminat untuk berhubungan dengan bank yang mana minimal para calon nasabah itu mau dan berminat untuk menabung dari fasilitas yang disediakan.

Kemudian fasilitas dijadikan sebagai faktor dalam menunjang sebuah kegiatan suatu produk, karena begitu pentingnya fasilitas yang harus disediakan sehingga para masyarakat berminat untuk menabung.

Inti dan tujuan utama dari memberikan fasilitas baik kepada nasabah maupun calon nasabah yaitu memberikan kemudahan agar dalam bertransaksi bisa berjalan lancar dan nyaman serta tepat manfaatnya untuk digunakan.

a. Faktor-faktor Fasilitas

Beberapa unsur dijadikan faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:²⁰

1) Sifat dan tujuan organisasi jasa

¹⁹Chiffman, Leon, dan Kanuk, Leslie Lazar. "Perilaku Konsumen" (Jakarta: Indeks, 2008), 25. Dikutip Ahmad Abdillah Reza "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Lampung)". Skripsi Yang diterbitkan . (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Lampung, 2017), <http://respository.radenintan.ac.id>, di akses pada tanggal 30 juni 2022 pukul 15.25, 38.

²⁰Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Cet.IV ; Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 43.

Sifat atau jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang *representative*, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat berbaring). Kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin *privacy* (misalnya, kedap udara dan tidak tembus pandang).

2) Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3) Gaya

Gaya desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesialisasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat di sesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata dan tersusun rapi, menarik dan estetis akan memberikan kesan dan meningkatkan suatu imbal balik yang positif pelanggan terhadap sesuatu jasa yang di berikan.

5) Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat merupakan elmen yang paling utama dalam memperhatikan masalah-masalah baik sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan sebuah peranan yang penting dan besar pengaruhnya terhadap perusahaan.²¹

²¹Ibid.,45

6) Biaya kontribusi dan operasi

Biaya yang berpengaruh dan menjadi paling yang mempengaruhi dalam mendesain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang akan di gunakan atau di pakai.

b. Fasilitas Menabung

Fasilitas yang mana didalam sebuah bank dalam kegiatan yaitu menabung, fasilitas yang digunakan bisa ditinjau sarana yang mendukung. Secara umum sarana yang mendukung dalam menabung adalah sebagai berikut:²²

- 1) Buku tabungan, sebagai alat bukti yang dimana setiap melakukan aktifitas transaksi akan tertulis dan tertuang kapan dan berapa besar nominal yang dilakukan.
- 2) Slip penarikan, sebagai alat bukti yang diberikan setiap nasabah dalam melakukan penarikan dengan jumlah tertentu.
- 3) ATM (Anjungan Tunai Mandiri), sebagai fasilitas yang mendukung kelancaran dan yang paling inti dengan adanya ATM adalah kemudahan yang diberikan oleh bank dalam menabung maupun jenis transaksi lainnya.
- 4) Sarana lainnya, seperti formulir transfer, internet banking, mobile banking yang bertujuan sebagai pelengkap yang memfasilitasi dalam kegiatan menabung maupun jenis transaksi lainnya.

Fasilitas merupakan suatu faktor yang kini sangat diperhatikan oleh masyarakat. Karena dengan fasilitas dari suatu bank maka minat seseorang atau calon nasabah itu timbul. Dalam hendak menjadi nasabah pada suatu bank, masyarakat dapat melihat fasilitas baik model atau atau penampilan gedung yang digunakan, area parkir yang luas, keamanan yang di milikinya serta bagaimana

²²Ibid., 46

kenyamanan yang menjadi prioritas utama bagi calon nasabah untuk menabung di bank syariah.

Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberi kemudahan dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antara rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi.²³ Namun, dari keseluruhannya harus didukung dengan pelayanan yang berkualitas yang di jadikan penyempurnaan atas fasilitas yang dimiliki oleh suatu bank, khususnya bank syariah.

Fasilitas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sebab hampir seluruh sendi kehidupan memerlukan fasilitas. Semua bentuk-bentuk negara di dunia tanpa terkecuali memberikan fasilitas bagi warga negaranya. Fasilitas dapat memberikan kemudahan untuk menyelesaikan beberapa usaha. Fasilitas dalam bentuk apapun baik fisik maupun nonfisik.

Fasilitas yang diberikan pada dasarnya untuk memudahkan segala urusan manusia. Namun tak jarang fasilitas tersebut malah di salahgunakan atau bahkan dirusak. Oleh sebab itu penting untuk menjaga dan merawat fasilitas yang ada. Untuk membantu memahami lebih lanjut tentang fasilitas, artikel ini akan mengulas tentang pengertian fasilitas.²⁴

c. Strategi Fasilitas

Strategi fasilitas pada umumnya mempertimbangkan jumlah kapasitas, suatu kapasitas dibutuhkan dan lokasinya didalam jangka panjang. Unsur-unsur strategi fasilitas ini perlu mempertimbangkan secara padu dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

²³Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Ed, 1: Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110

²⁴Ibid., 111

- 1) Pendugaan permintaan. Merumuskan strategi fasilitas menuntut prakiraan perminta, meskipun jika ada variansinya sangat ragam.
- 2) Biaya perolehan fasilitas. Biaya harus di ikut sertakan didalam strategi fasilitas untuk mempertimbangkan apakah fasilitas besar atau kecil yang harus dipasang.
- 3) Perilaku yang mungkin dari para pesaing. Reaksi bersaing yang diperkirakan yang rendah mungkin akan mendorong perusahaan menambah kapasitas guna merebut pasar sebelum para pesaing menjadi kuat.
- 4) Strategi bisnis. Strategi bisnis mungkin mengharuskan perusahaan lebih menekankan biaya layanan dalam fasilitasnya.
- 5) Pertimbangan internasional. Karena pasar menjadi lebih global sifatnya, fasilitas harus di tempatkan di atas dasar global.²⁵

Adapun indikator dari fasilitas yaitu:

- a. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
 - b. Kemampuan sarana dan prasarana.
 - c. Perlengkapan dan peralatan.²⁶
5. Etika

a. Pengertian Etika

Etika merupakan bagian dari filsafat. Sebagai ilmu etika mencari kebenaran dan sebagai filsafat ia mencari keterangan (benar) yang sedalam-dalamnya. Sebagai tugas tertentu bagi etika, ia mencari ukuran baik dan buruk bagi tingkah laku manusia. Ada yang menyebutkan etika itu filsafat kesusilaan, ini sama,

²⁵Aulia Ishak, *Manajemen Operasi*, (Ed. 1, Yogyakarta: GrahaIlmu, 2010), 96.

²⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (Cet. I ; Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 94-95.

karena etika hendak mencari ukuran mana yang susila itu, artinya tindakan manusia manakah yang baik.²⁷

Banyak istilah yang menyangkut etika, dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti, yaitu tempat tinggal yang biasa, kandang, kebiasaan, adat, watak, perasaan, sikap, cara berpikir.²⁸

Perkataan etika atau seperti lazim disebut etik, berasal dari bahasa latin *Ethica*. *Etos* dalam bahasa Yunani artinya norma-norma, nilai kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Etika di arahkan kepada manusia yang dilakukan secara sadar dan atas kemauan sendiri. Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.²⁹ Disini etika bisa dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dan disaat bersamaan juga sebagai filosofinya dalam berperilaku. Pada dasarnya etika dapat didefinisikan sebagai prinsip-prinsip moral dalam hidup manusia yang akan menentukan tingkah laku yang benar dan harus di jalankan, dan tingkah laku yang salah harus dihindari.³⁰

b. Etika Karyawan

Etika merupakan tatacara berhubungan dengan manusia lainnya. Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati, dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Jadi, hal-hal yang

²⁷Poedjawiyatna, *Etika Filsafat Tingkah Laku*, (Cet. V, Jakarta : PT Rineka Cipta 2003).
6

²⁸M Yatimin Abdullah, *Pengantar Studi Etika* (Cet. II, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2006). 4

²⁹Simorangkir, *Etika : Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, (Cet. I, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003). 82.

³⁰Sandono Sukirno, *Pengantar Bisnis* (Cet. II, Jakarta : Kencana, 2006).325

perlu diperhatikan dan diberikan sebagai bekal karyawan dalam rangka memberikan pelayanan yang paling optimal adalah etika pelayanan yang antara lainnya yaitu:³¹

1) Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting etika perbankan atau etika pelayanan karena sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang citra perusahaan. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah sangat besar guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Jujur dalam bertindak dan bersikap.
- b) Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas.
- c) Selalu murah senyum.
- d) Lemah lembut dan ramah tamah.
- e) Sopan santun dalam bertutur kata.
- f) Periang, selalu ceria dan pandai bergaul.
- g) Simpatik.
- h) Fleksibel serius.
- i) Memiliki rasa tanggung jawab.
- j) Rasa memiliki perusahaan.
- k) Suka menolong nasabah.

2) Penampilan

Dalam melayani nasabah atau pelanggan, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang

³¹ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Cet. III : Jakarta : PT Grafindo Persada, 2005). 187

di tampilkan oleh setiap karyawan perbankan, baik penampilan fisik maupun nonfisik adalah sebagai berikut:³²

- a. Berpenampilan wajar maksudnya setiap karyawan perusahaan harus wajar dalam berpakaian, berikap dan bertindak. Setiap penampilan jangan terlihat seperti dibuat-buat.
- b. Berpakaian harus berpenampilan yang rapi, serasi, dan bersih serta tidak menggunakan aksesoris atau make up yang berlebihan.
- c. Selalu mengucapkan salam apabila bertemu atau berpisah oleh nasabah atau tamu.
- d. Berperilaku baik artinya memiliki ahklak dan budi pekerti yang baik.
- e. Dalam melayani nasabah lemah lembut dan sopan santun karena hal ini dapat membuat nasabah merasa dihargai.
- f. Selalu bersikap optimis harus dimiliki oleh setiap karyawan.
- g. Selalu memberikan perhatian dan suka membantu.

3) Cara berpakaian

Cara berpakaian merupakan salah satu baian penting dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah sebagai berikut:³³

- a. Gubakan pakaian dinas yang sudah di tentukan hari-hari tertentu. Gunakan pakaian lembut dan tidak norak.
- b. Gunakan pakaian necis dan rapi, kenakan kemeja dan kancing yang rapi dan lengan baju yang digulung.
- c. Hindari pakaian yang tidak lazim dengan model yang tidak lazim dan warna yang mencolok (norak) sehingga menarik perhatian orang lain.

³²Ibid., 190.

³³ Ibid., 192

- d. Jangan kenakan aksesoris yang berlebihan pada pakaian dan badan seperti gelang, kalung, anting atau perhiasan lainnya.
- e. Gunakan celana gelap dengan variasi dengan kantong yang normal atau tidak berlebihan.
- f. Masukkan baju ke dalam celana, sehingga terlihat rapi.
- g. Gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, sehingga nasabah mudah dapat menyebut atau memanggil nama yang bersangkutan.
- h. Gunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaian. Tidak diperkenankan memakai sandal dikantor.³⁴

4) Cara Berbicara

Dalam perbankan etika berbicara di atur sebagai berikut:

- a. Biarkan nasabah berbicara terlebih dahulu, agar bank dapat informasi tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan dengan nasabah dengan jelas.
- b. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan nasabah dan usaha bicara setelah nasabah selesai berbicara.
- c. Dengarkan baik-baik apa yang dibicarakan nasabah dengan seksama dan catat bila perlu, sehingga tidak lupa tentang harapan dan keinginan nasabah.
- d. Tanggapi isi pembicaraan yang diinginkan nasabaha dengan penjelasan yang tenang dan menyenangkan.
- e. Bersikap rileks, santai dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah dan jangan mengkritisi nasabah.
- f. Jangan bersikap marah dan mengadili nasabah.
- g. Jangan berprasangka buruk terhadap nasabah.
- h. Hargai setiap usulan yang diberikan nasabah.

³⁴Ibid., 192.

- i. Usahakan suara berlemah lembut dan jangan bersuara terlalu besar.
- j. Jangan berbicara sambil mendengarkan nasabah lain yang berbicara.³⁵

5) Cara Bertanya

Adapun cara bertanya yang baik antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Siapkan pertanyaan yang akan diajukan oleh nasabah, terlebih dahulu dengan prioritas ke pertanyaan selanjutnya.
- b. Pilih waktu yang tepat untuk bertanya.
- c. Berusaha mengenali nasabah, baik asal maupun latar belakangnya melalui riwayat hidup atau dokumen lainnya.
- d. Minta izin jika hendak bertanya.
- e. Gunakan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan jangan bertele-tele.
- f. Hindarkan pertanyaan yang tidak jelas yang dapat memberikan pemahaman yang berbeda.
- g. Ciptakan suasana yang kondusif.
- h. Berikan alasan yang tepat untuk pertanyaan yang positif.
- i. Jangan bertanya dengan pertanyaan yang bersifat mengancam.³⁶

6) Gerak-Gerik

Adapun gerak-gerik yang diperlukan dalam suatu etika adalah sebagai berikut:

- a. Raut muka merupakan ekspresi perasaan dan emosi seseorang. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan gembira.
- b. Tatapan mata merupakan pandangan langsung dalam menatap nasabah.
- c. Senyum yang manis merupakan gerakan bibir dan mulut yang dapat menyenangkan nasabah.

³⁵ Ibid., 192.

³⁶ Ibid., 195

- d. Gerakan tangan, kaki, kepala, dan seluruh tubuh janganlah terlalu kaku karena setiap mengandung arti tersendiri.
- e. Cara berjalan, duduk, atau berdiri perlu diatur sebaik mungkin sehingga tampak menyenangkan dan anggun didepan nasabah.

b.. Etika dalam Perspektif Islam

Apabila kita kaitkan etika dengan perdagangan dalam islam, maka akan melahirkan suatu kesimpulan bahwa perdagangan harus mengacu dengan nilai-nilai keislaman yang telah baku dari sumber aslinya Al-quran dan As-sunnah. Jika etika diartikan sebagai kesimpulan peraturan sebagaimana yang diungkapkan oleh aristoteles, maka etika perdagangan dalam islam dalam islam dapat diartikan sebagai suatu perdagangan yang harus mematuhi kumpulan aturan-aturan yang ada dalam islam.

Pemakaian istilah etika disamakan dengan akhlak, adapun persamaannya terletak pada objeknya, yaitu keduanya sama-sama membahas baik buruknya tingkah laku manusia. Segi perbedaanya yaitu terletak pada etika yang menentukan baik buruknya manusia dengan tolak ukur pikiran. Sedangkan akhlak dengan menetukannya dengan tolak ukur ajaran agama (Al-qu'an dan As-sunnah). Sedangkan dalam bahasa arab etika dikenal juga sebagai akhlak yang berarti budi pekerti, tingkah laku dan tabiat.³⁷

Adapun indikator dari etika yaitu:

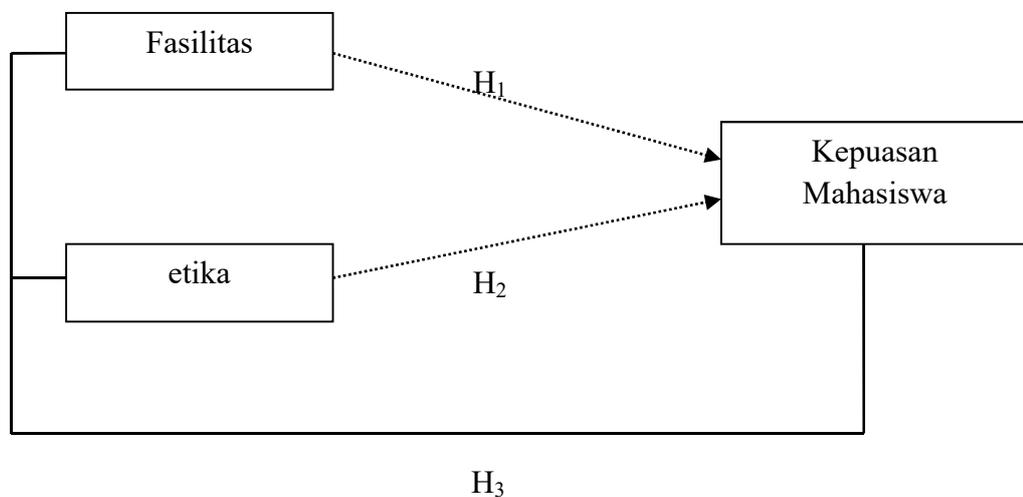
- a. Sikap atau perilaku.
- b. Penampilan.
- c. Cara berpakaian.
- d. Cara berbicara.
- e. Cara bertanya.

³⁷Ibid., 197

f. Gerak gerik.³⁸

C. Model Penelitian

Bagan 2.1
Model Penelitian



Ket :

——: Berpengaruh secara Simultan

.....: Berpengaruh secara Parsial

D. Hipotesis

Hipotesis dapat di artikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis seringkali di katakan sebagai pebelitian sementara, karena jawaban yang

³⁸Simorangkir, *Etika: Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*.(Cetakan ke-I Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003). 23

di berikan berdasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data.³⁹

Berdasarkan dari model penelitian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

H₁ : Fasilitas X₁ berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu

H₂ : EtikaX₂ berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.

H₃ : Fasilitas dan etika berpengaruh secara simultan t kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.

³⁹Nurul Azizah Ibrahim, Pengaruh Penggunaan Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Jual Beli Online di Kota Palu, (Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan ekonomi Syariah, UIN Palu : 2021), 38

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field riserch*) dengan metode kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dihitung, yang berkaitan dengan masalah yang di teliti untuk memperoleh gambar yang jelas dan terperinci tentang pengaruh fasilitas dan etika pegawai Bank Mega Syariah terhadap pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di kampus Universitas Islam Negri Datokarama Palu, dan objek penelitiannya yaitu mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019 dan 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang di tetapkan oleh peneliti.¹ Populasi merupakan suatu data, dapat berwujud manusia, barang, bahan-bahan tertulis dan lain sebagainya.² Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dalam proposal penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu Angkatan 2019-2020 yang berjumlah 776 mahasiswa/i.³

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Cet Ke-I Bandung : Alfabeta, 2009)

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Cet. VII : Jakarta : Rineka Cipta, 2005), 108

³Akmah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tabel 3.1
Penjabaran Populasi

No	Jurusan	2019	2020
1	Perbankan Syariah	167	143
2	Ekonomi Syariah	264	202
Jumlah Keseluruhan		776	

Sumber : Akmah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu pula, jelas dan lengkap yang dianggap mewakili populasi.⁴ Kemudian untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan metode slovin.⁵

Rumus Metode Slovin adalah :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini, penjabarannya sebagai berikut :

⁴Nanang Martono, *Metode Penelitian Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Cet. V: Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 76.

⁵Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Cet. I, Jakarta : Rajawali Pers, 2008), 180.

Diketahui $N = 1.676$ jiwa. Dengan tingkat kesalahan pengambilan 10%

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

$$n = \frac{776}{1 + 776 (0,01)} = \frac{776}{1 + 7,76} = \frac{776}{8,76} = 88,5 = 89$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 89 mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Teknik pengambilan sampel yang yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Purposive sampling* dan *Stratified Random Sampling* yaitu membagi unsur-unsur atau anggota anggota populasi kedalam kelompok kelompok kecil/strata. Pembagian ini dapat dilakukan berdasarkan ciri-ciri tertentu berupa jenis kelamin, angkatan, fakultas dan jurusan.⁶

⁶Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Cet. I, Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu, 2020), 360.

Tabel 3.2

Sampel Mahasiswa UIN Datokarama Palu Angkatan 2019/2020

Jurusan	Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Responden
Perbankan Syariah	2019	167	$167/776 \times 89 = 20$
	2020	143	$143/776 \times 89 = 16$
Ekonomi Syariah	2019	264	$267/776 \times 89 = 30$
	2020	202	$202/776 \times 89 = 23$
Total			89

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya.⁷

1. Variabel Bebas (independen variabel)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

X_1 = Fasilitas

X_2 = Etika

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Cet XIX: Bandung: CV, Alfabeta, 2011), 38

2. Variabel Terikat (dependen variabel)

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang variabel dependen adalah:

$$Y = \text{Kepuasan Mahasiswa}$$

E. Definisi Operasional

Berdasarkan judul diatas, untuk lebih fokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi oprasional. Definisi oprasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya untuk mengukur suatu variabel.⁸

Tabel 3.3

Definisi oprasional variabel

No	Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
1	Fasilitas X1	Fasilitas merupakan sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekiytarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan. ⁹	a. Penampilan dan keadaan lingkungan Sekitarnya <ul style="list-style-type: none"> • Gedung dan lingkungan eksternalnya. b. Kemampuan Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> • Kursi • Pendingin Ruangan c. Perlengkapan dan Peralatan <ul style="list-style-type: none"> • Peralatan pendukung transaksi pulpen, pena dan meja • <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet</i>

⁸Hasriani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu, 2020), 38

⁹Catrin Surya Wijayaningrat, Budiyanto, "Pengaruh Fasilitas Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun", Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 4 no 4 (April 2015). 12

			<i>Banking</i> • Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ¹⁰
2	Etika X2	Etika adalah kode perilaku yang memperhatikan perbuatan yang baik bagi kelompok tertentu dan prinsip bagi perbuatan-perbuatan yang benar. ¹¹	a. Sikap atau perilaku b. Penampilan c. Cara berpakaian d. Cara berbicara e. Cara bertanya f. Gerak-gerik ¹²
3	Kepuasan Y	Kepuasan Mahasiswa merupakan refleksi penilaian mahasiswa terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau biasa di katakan sebagai pengalaman atau keseluruhan kesan pengalaman mahasiswa menggunakan jasa perbankan. ¹³	a. <i>Expectations</i> (Harapan) b. <i>Performance</i> (Kinerja) c. <i>Comparison</i> (Perbandingan) d. <i>Confirmation</i> atau <i>Diskonfirmation</i> e. <i>Discrepancy</i> (Ketidaksesuaian) ¹⁴

F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang dilakukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

a. Kuesioner (angket)

¹⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (Cet. I ; Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 94-95.

¹¹Fadillah Rijal, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman dan Niar Novitasari, “Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Pare-pare”, Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, 2 no 1 (Januari 2019), 14.

¹²Simorangkir, *Etika, Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. (Cet ke-I Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003). 23

¹³MA. Riza Rahmana, Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Semarang: Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008). 22

¹⁴Rosnaini Daga, *Citra Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Cet. I : Gowa: PT Global-RCI, 2017.

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

b. Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

c. Wawancara (interview)

Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, dan penelitian yang lebih mendalam dan jumlah responden lebih sedikit/kecil.¹⁵

2. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner/angket berupa pernyataan-pernyataan kepada mahasiswa UIN Datokarama Palu yang memuat tentang pengaruh Fasilitas dan Etika terhadap terhambatnya pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu. Pernyataan di buat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat di pergunakan untuk mengukur pengaruh fasilitas dan etika terhadap terhambatnya pelayanan pembayaran UT Pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.¹⁶ Dengan tingkatan sebagai berikut :

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Cet ke 1, Bandung Alfabeta , 2010), 194.

¹⁶Dergison Siagian Sugiarto, *Metode Statistika*, (Cet III, Jakarta Gramedia Pustaka Utama 2006), 23

Tabel 3.4
Skala Likert

No	Jawaban	Nilai Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh fasilitas dan etika terhadap terhambatnya pelayanan pembayaran pada mahasiswa UIN Datokarama Palu di Bank Mega Syariah Palu dengan menggunakan SPSS 21.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuisioner tersebut. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang di gunakan, biasanya di lakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikan

0,05. Artinya suatu item di anggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen di nyatakan valid apabila $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$.¹⁷

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan di susun dalam suatu bentuk kuisioner. Setelah kuisioner di buat kemudian kuisioner di uji coba pada responden. Data yang di peroleh kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka suatu variabel di katakan reliabel.¹⁸

3. *Method Of Succesive Interval* (MSI)

Analisis *Method Of Succesive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. *Method Of Succesive Interval* (MSI), Langkah-langkah dilakukan dalam MSI Sebagai Berikut:

- 1) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
- 2) Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
- 3) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proposisi.
- 4) Tentukan nilai proposisi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proposisi secara berurutan perkolom skor.

¹⁷Nurmayanti, Pengaruh Seleksi dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC Palu, (Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Palu, 2021), 35

¹⁸Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual Dan SPSS*, edisi pertama (Cet. IV Jakarta, Kencana, 2013), 55

- 5) Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proposisi kumulatif yang diperoleh.
- 6) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas).
- 7) Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

$$SV = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus di penuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Berikut bagian-bagian dalam uji asumsi klasik, yaitu;

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shoped*). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak melenceng kekiri atau kekanan.¹⁹

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov-smirnov*. Dalam uji *Kolmogorov-smirnov* di katakan norma apabila : $p > 0,05$ dan dikatakan tidak normal bila : $p < 0,05$.²⁰

¹⁹Singgih Santoso, *Statistik Multivariat*, (Cet I, Jakarta: PT Gramedia , 2010), 43

²⁰Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistik modern*, (Cet I Jakarta : Selembah Humanika, 2009), 94

b. *Uji Multikolinieritas*

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen yang manakah yang di jelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan $Vif > 10$. Jika nilai Vif tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas)²¹

c. *Uji Heteroskedastisitas*

Uji heterokedastisitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka di sebut heterokedastisitas. Kriteria terjadinya heterokedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikan $t > 0,05$ artinya tidak ada heterokedastisitas begitupun sebaliknya jika signifikan $t < 0,05$ artinya tidak ada heterokedastisitas.²²

5. Uji Regresi Berganda

Regresi linear berganda adalah regresi yang dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan/dijelaskan lebih dari satu variabel, mungkin dua, atau tiga, dan seterusnya variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) namun masih menunjukkan diagram yang hubungan yang linier. Penambahan variabel bebas ini

²¹Ibid., 59-60

²²Ibid., 87

diharapkan dapat lebih menjelaskan karakteristik hubungan yang ada walaupun masih saja ada variabel yang terabaikan.²³

Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT

a = Konstanta

β = Koefisien regresi tiap variabel independen

X₁ = Fasilitas

X₂ = Etika

e = Kesalahan (error)

Untuk mengetahui serta menemukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakanlah teknik bantuan SPSS 23.

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

a. Uji T F (F test/serempak)

Uji T adalah uji statistik yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara dua variabel uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas yang menjelaskan tentang variasi variabel terikat.²⁴ Maka dapat diketahui apakah pengaruh variabel Fasilitas (X1) dan Etika (X2) signifikan atau tidak.

²³Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistika Deskriptif)*, (Ed kedua, Bumi Aksara, 2008), 269

²⁴Fathnur Sani, *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* (Cet III, Yogyakarta Depublish, 2018), 97

b. *F(F test/serempak)*

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak dengan kata lain model yang digunakan tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga di katakan sebagai berikut.²⁵

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen.²⁶ Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (Fasilitas dan Etika) terhadap variabel dependen (pelayanan).

Rumus R^2 adalah sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

R^2 = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi Person

²⁵Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*, (Cet I, Yogyakarta Deepublish, 2016), 169

²⁶Ibid., 99

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/I..13/KP.07.6/02/2019 tanggal 14 februari 2019 telah diangkat dalam jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINDK Palu dan telah dilantik oleh Rektor UINDK Palu pada tanggal 5 Februari 2019.¹

2. Visi dan Misi FEBI

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai Visi dan Misi serta Tujuan:

a. Visi

Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global.

b. Misi

- 1) Memperluas dan memperdalam kajian ilmu keislaman dan ilmu pengetahuan umum secara integratif.
- 2) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan berbasis islam, ilmu dan kearifan lokal.
- 3) Meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi berbasis IT.

¹Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/..13/KP.07.6/02/2019

- 4) Memperluas jaringan kerjasama dengan institusi terkait di bidang keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam dan luar negeri.
- 5) Meningkatkan peran serta dalam
- 6) Pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis islam.

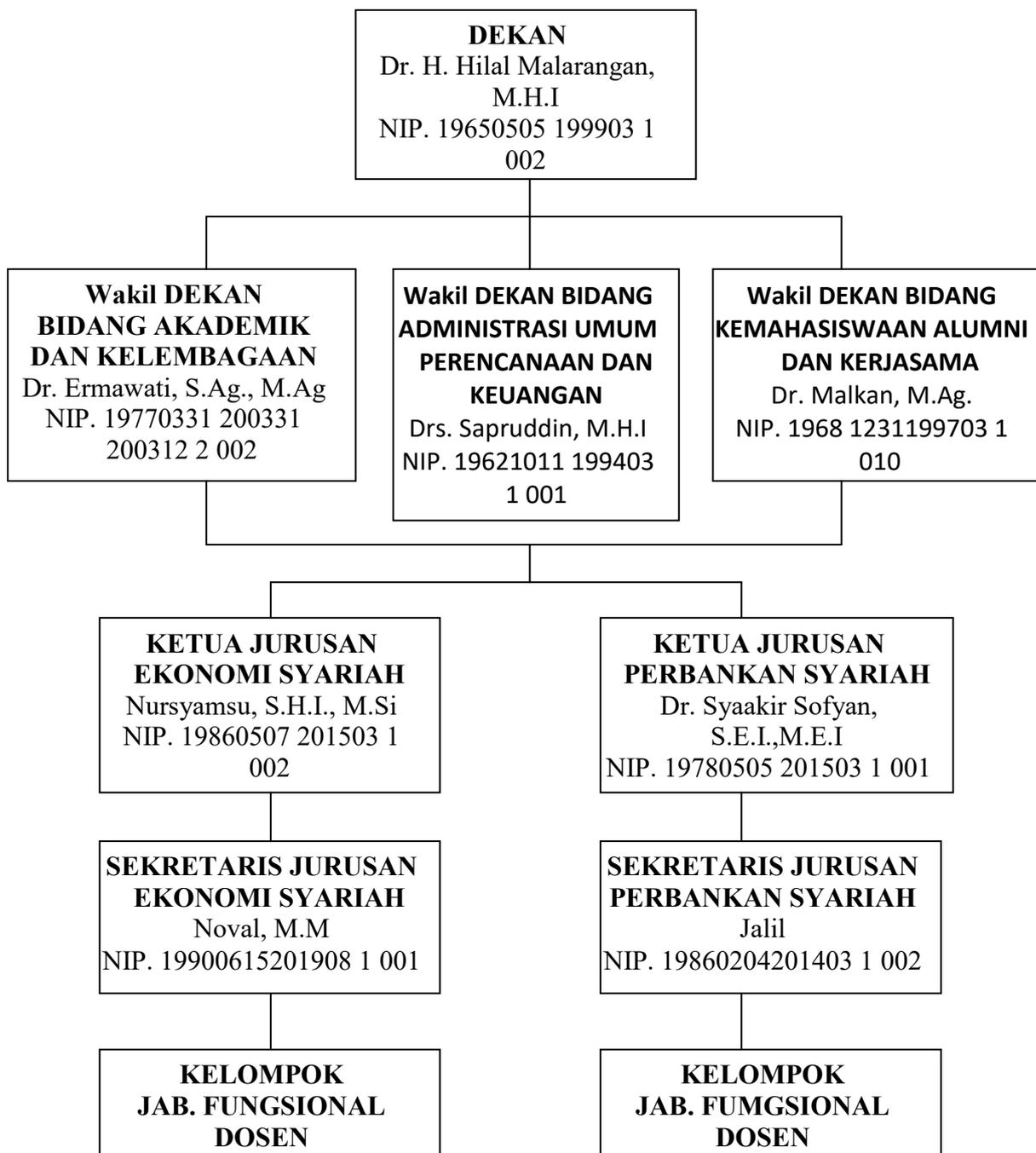
c. Tujuan

- 1) Melahirkan sarjana ekonomi syariah yang memiliki kedalaman spritual keluhuran moral, kecerdasan intelektual dan kematangan professional.
- 2) Menjadikan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palu sebagai motor penggerak pembangunan bangsa dibidang ekonomi dan bisnis islam.
- 3) Menjadikan FEBI UIN Palu sebagai *Center Of Exelence* kajian ilmu-ilmu keislaman dan sains secara integrative.

Adapun struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Ekonomi dan Bisnis Islam



Sumber: Kepala Subbagian Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang beralamatkan di Jl. Diponegoro No.23, Kec. Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah 9411. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah sebagai sampel penelitian. Kuesioner disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
89	89	89	89	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada Bab III dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 orang mahasiswa FEBI. Data responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam table sebagai berikut :

a. Jurusan.

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Presentase%
Ekonomi Syariah	62	70%
Perbankan Syariah	27	30%
Total	89	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Pada table 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jurusan ekonomi syariah yaitu sebanyak 62 (70%) kemudian untuk perbankan syariah sebanyak 27 (30%) responden.

b. Angkatan

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frekuensi	Presentase%
2019	54	61%
2020	35	39%
Total	89	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Pada table 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden dari setiap angkatan, dimana responden terbanyak berada diangkatan 2019 yaitu sebanyak 54 (61%) responden kemudian dari angkatan 2020 yaitu sebanyak 35 (39%) responden.

c. Jenis Kelamin

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-laki	36	40%
Perempuan	53	60%
Total	89	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Pada table 4.4 menunjukkan bahwa dari 89 orang, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 89 responden. Sebagian besar responden laki-laki berjumlah 36 orang dengan presentase (40%), sedangkan responden perempuan berjumlah 53 orang dengan presentase (60%).

2. Deskripsi Variabel

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu : Fasilitas dan Etika (Variabel Independen) dan Kepuasan (Variabel Dependen). Kemudian cari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka terlebih dahulu harus dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut sudjana dalam iskandar adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan :

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data tertinggi – Data terendah

Banyak Kelas = 5

Maka interval dari kriteria penelitian rata-rata dapat diinterpretasikan berikut ini :

Sangat Tidak Baik = 1,00 – 1,80

Tidak Baik = 1,81 – 2,60

Kurang Baik = 2,61 – 3,40

Baik = 3,41 – 4,20

Sangat Baik = 4,21 – 5,00

Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1) Deskripsi jawaban sampel terhadap Variabel Fasilitas (X1)

Tabel 4.5

Deskripsi Hasil Variabel Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	Mean
		Frek	Skor										
1	Bank Mega Syariah Palu memiliki gedung yang bagus dan bersih	30	150	39	156	12	36	8	16	0	0	358	4,02
2	Bank Mega Syariah Palu menyediakan lahan parkir yang cukup memadai	29	145	31	124	20	60	9	18	0	0	347	3,89
3	Ruang tunggu Bank Mega Syariah Palu bersih dan nyaman	30	150	35	140	17	51	7	14	0	0	355	3,98
4	Bank Mega Syariah Palu memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik melayani Nasabah (komputer, pena, meja yang rapih)	36	180	37	148	12	36	4	8	0	0	372	4,17
5	Bank Mega Syariah Palu Memiliki Fasilitas ATM dan kemudahan dalam bertransaksi lainnya dalam bentuk Mobile Banking dan Internet Banking	35	175	44	176	9	27	1	2	0	0	380	4,26
Rata-rata													4,072

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan (jawaban) baik/tinggi pada item pernyataan “Bank Mega Syariah Palu Memiliki Fasilitas ATM dan kemudahan dalam bertransaksi lainnya dalam bentuk Mobile Banking dan Internet Banking” dengan nilai *mean* sebesar 4,26. Nilai tersebut masuk dalam kategori setuju , artinya hal tersebut merupakan suatu aspek positif bagi pihak Bank Mega Syariah Cabang Palu. Dimana Bank Mega Syariah Palu memiliki fasilitas yang baik dan layak dalam melakukan pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.

2) Deskripsi Jawaban Sampel Variabel Etika (X2).

Tabel 4.6

Deskripsi Hasil Variabel Etika (X2)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	Mean
		Frek	Skor										
1	Saya mendapatkan sikap ramah dan akrab oleh pegawai Bank Mega Syariah saat saya melakukan pembayaran UKT di Bank Mega Syariah Palu	34	170	32	128	14	42	8	16	0	0	356	4
2	Pegawai Bank Syariah Palu memiliki perilaku yang sopan dan santun dengan melambangkan akhlatul karimah	23	115	44	176	15	45	7	14	0	0	350	3,93

3	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memiliki penampilan yang rapih dan bersih	33	165	44	176	8	24	4	8	0	0	373	4,19
4	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus berpenampilan menarik namun tidak melanggar syariat Islam	38	190	40	160	9	27	2	4	0	0	381	4,28
5	Pegawai Bank Mega Syariah Palu menggunakan pakaian yang sopan dan tidak ketat	29	145	43	172	10	30	7	14	0	0	361	4,05
6	Pegawai Bank Mega Syariah Palu berpakaian yang seragam dan tidak memakai warna yang mencolok	33	165	43	172	10	30	3	6	0	0	373	4,19
7	Pegawai Bank Mega Syariah Palu berkomunikasi dengan bahasa baku dan mudah di pahami	36	180	42	168	8	24	3	6	0	0	378	4,24
8	Pegawai Bank Mega Syariah Palu hanya berbicara hal-hal yang menyangkut keluhan dan kebutuhan saya	33	165	38	152	16	48	2	4	0	0	369	4,14
9	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memberikan pertanyaan yang mudah saya jawab	24	120	46	184	15	45	4	8	0	0	359	4,03

10	Pertanyaan yang di berikan Pegawai Bank Mega Syariah Palu kepada saya tidak menyinggung hal-hal pribadi	32	160	44	176	12	36	1	2	0	0	374	4,20
11	Pegawai Bank Mega Syariah Palu tidak melakukan gerakan yang berulang-ulang	27	135	28	112	20	60	4	8	0	0	355	3,98
12	Saya memahami bahasa tubuh yang di perlihatkan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu	35	175	31	124	21	63	2	4	0	0	366	4,11
Rata-rata													4,114

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan (jawaban) baik/tinggi pada item pernyataan “Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus berpenampilan menarik namun tidak melanggar syariat Islam” dengan nilai *mean* sebesar 4,28. Nilai tersebut masuk dalam kategori setuju , artinya hal tersebut merupakan suatu aspek positif bagi pihak Bank Mega Syariah Cabang Palu dan juga bagi para pegawainya. Dimana para pegawai Bank Mega Syariah Palu memiliki penampilan yang baik dan menarik dalam melakukan pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu.

3) Deskripsi Jawaban Sampel Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.7

Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	Mean
		Frek	Skor										
1	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus selalu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan terkait Pembayaran UKT	36	180	33	132	16	48	4	8	0	0	368	4,13
2	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus memberikan solusi yang terbaik atas solusi dan permasalahan saya dalam membayar UKT	32	160	34	136	18	54	5	10	0	0	362	4,06
3	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memiliki kinerja yang baik dan berkualitas	34	170	38	152	10	30	7	14	0	0	366	4,11
4	Pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan keluhan dan permasalahan saya dalam melakukan pembayaran UKT	40	200	31	124	13	39	5	10	0	0	373	4,19
5	Pelayanan Pegawai Bank Mega Syariah Palu memprioritaskan	35	175	33	132	17	51	3	6	0	0	365	4,10

	Akhlatul Karimah di bading Skill												
6	Pelayanan yang diberikan kepada saya sama dengan pelayanan yang di berikan kepada nasabah lainnya.	32	160	33	132	16	48	8	16	0	0	356	4
7	Etika dan pelayanan yang di berikan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu sesuai dengan harapan saya	34	170	37	148	12	36	6	12	0	0	366	4,11
8	Saya merasa sangat di perhatikan dan di prioritaskan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu	28	140	31	124	25	75	5	10	0	0	349	3,92
9	Pegawai Bank Mega Syariah Palu tidak cuek seperti yang di bicarakan orang luar	31	155	38	142	11	33	9	18	0	0	358	4,02
10	Bank Mega Syariah Palu lebih berorientasi pada kemakmuran dan kebahagiaan akhirat di banding pada keuntungan (profit)	30	150	33	132	18	54	8	16	0	0	352	3,95
Rata-rata													4,063

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan (jawaban) baik/tinggi pada item pernyataan “Pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan keluhan dan permasalahan saya dalam melakukan pembayaran UKT” dengan nilai *mean* sebesar 4,19. Nilai tersebut masuk dalam kategori setuju , artinya hal tersebut

merupakan suatu aspek positif bagi pihak Bank Mega Syariah Cabang Palu dan juga bagi para pegawainya. Dimana para pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan keluhan dan persoalan dalam melakukan pelayanan pembayaran UKT pada mahasiswa UIN Datokarama Palu sehingga ada kepuasan tersendiri bagi para mahasiswa.

C. Teknik Analisis Data

Analisi data yaitu proses analisis yang terdapat pada data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu.

1. Uji Validitas

Ghozali (2016 : 52-53) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada mahasiswa/I Universitas Islam Negeri Datokarama Palu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019-2020 dengan menggunakan uji korelasi *pearsons product moment* pada software SPSS.

Kriteria uji validitas :

Jika $r \geq 0,03$ maka pernyataan (indicator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r \leq 0,03$ maka pernyataan (indicator) tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel X1 (Fasilitas)

Item Pernyataan	r-Hitung	r-Kritis	Status
1	0.411	0.2084	Valid
2	0.623	0.2084	Valid
3	0.661	0.2084	Valid
4	0.636	0.2084	Valid
5	0.730	0.2084	Valid

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua indicator variabel X1 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0.2084 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel X2 (Etika)

Item Pernyataan	r-Hitung	r-Kritis	Status
1	0.478	0.2084	Valid
2	0.587	0.2084	Valid
3	0.587	0.2084	Valid
4	0.549	0.2084	Valid
5	0.553	0.2084	Valid
6	0.533	0.2084	Valid
7	0.568	0.2084	Valid
8	0.600	0.2084	Valid
9	0.603	0.2084	Valid
10	0.424	0.2084	Valid
11	0.411	0.2084	Valid
12	0.587	0.2084	Valid

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa semua indicator variabel X2 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0.2084 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Tabel 4.10
Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan)

Item Pernyataan	r-Hitung	r-Kritis	Status
1	0.404	0.2084	Valid
2	0.423	0.2084	Valid
3	0.530	0.2084	Valid
4	0.406	0.2084	Valid
5	0.547	0.2084	Valid
6	0.613	0.2084	Valid
7	0.603	0.2084	Valid
8	0.556	0.2084	Valid
9	0.600	0.2084	Valid
10	0.703	0.2084	Valid

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa semua indicator variabel Y dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0.2084 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah uji data yang diperoleh sebagai missal hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Jika kuesioner tersebut itu reliable, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas di uji terhadap seluruh pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 23 *For Windows* dengan uji

statistic *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai lebih dari 0,60 dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<i>Reliability Statistics</i>		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
Fasilitas (X1)	,811	5
Etika (X2)	,861	12
Kepuasan (Y)	,843	10

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa variabel X1 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,811, variabel X2 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,861, dan variabel Y nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,843 maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel. Tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 yang artinya bahwa variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan kejenjang selanjutnya.

3. *Method Of Succesive Interval* (MSI)

Analisis *Method Of Succesive* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval, adapun data hasil proses transpormasi dapat dilihat pada lampiran.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program SPSS versi 23. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor *asympt.sig*. apabila nilai *asympt.sig* \geq atau = 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi apabila nilai *asympt.sig* \leq 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.² Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan alat bantu oleh SPSS versi 23 *for windows* dapat diketahui hasilnya sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 4.12

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4575.4943435
		0
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.041
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

² Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL : Teori dan Aplikasi Untuk Analisa Data Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2015), 454

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.12 yang ada diatas menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukan uji data dengan SPSS versi 23. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal yaitu dilihat dari *Asymp.sig. (2-tailed)* nilainya 0,200 dimana $\geq 0,05$ yang artinya data berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multokolonearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat problem multikolonearitas. Adapun adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflance Factor (VIF)*. Koefisien korelasi antar variabel harus dibawa 0,10. Jika korelasi kuat maka hal tersebut terjadi masalah multikolonearitas. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut ini :

Tabel 4.13

Uji Hasil Multikoloneritas

Variable	Tolerance	VIF
Fasilitas (X1)	.614	1.629
Etika (X2)	.614	1.629

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel Fasilitas mendapatkan nilai 0,614, variabel

Etika mendapatkan nilai 0,614 dan nilai *VIF* dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier di nyatakan tidak valid sebagai alat peramalan sebuah uji data dalam statistic.

Tabel 4.14

Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2887.934	721.348		1.678	.097
	Fasilitas (X ₁)	.134	.109	.168	1.234	.221
	Etika (X ₂)	-.035	.056	-.085	-.620	.537

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser yang artinya menguji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heterokedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Berdasarkan tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa nilai variabel X1 dikatakan homogeny karena memiliki nilai signifikan $0,221 > 0,05$ yang berarti variabel Fasilitas tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Pada variabel X2 nilai sig. $0,537 > 0,05$ yang berarti variabel Etika termasuk homogen dan tidak mengalami heterokedastisitas. Kedua

variabel yang diteliti tidak mengalami gejala heterokedastisitas karena nilai sig. > 0,05.

E. Uji Regresi Berganda

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda, analisis linear berganda adalah salah satu metode atau alat analisis *Statistic Non Parametric* yang berfungsi menganalisis kaitan hubungan antara dua variabel atau lebih pada penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa hasil observasi dan pengukuran yang berkelompok. Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial maupun simultan variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji data yang merupakan data output SPSS 23

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel Independen	Dependen (Kepuasan Mahasiswa)		
		Koefisien regresi (b)	t-Hitung	Probabilitas (Sig)
	Constanta (a)	8.460.303		
1	Fasilitas (X1)	0.234	1.303	0.196 > 0.05
2	Etika (X2)	0.471	5.107	0.000 < 0.05
Multiple Regresi = 0.637		F- hitung = 29.367		
R Square = 0.406		F- tabel = 3.103		
Adjusted R Square = 0.392		Signifikansi = 0.000		
		t- tabel = 1.662		

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan Kepuasan dipengaruhi oleh Fasilitas dan Etika. Bentuk liniernya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 8.460.303 + 0,234X_1 + 0,471X_2$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yang mana variabel X1 (Fasilitas) memiliki arah positif, variabel X2 (Etika) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa). Hasil perhitungan diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta persamaan linear menunjukkan bahwa angka 8.460.303 ini diartikan jika variabel independen yaitu X1 (Fasilitas), dan X2 (Etika) di asumsikan (0) maka variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 8.460.303.
- b. Nilai koefisien regresi Fasilitas (X1) sebesar 0,234 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Fasilitas (X1) mempunyai hubungan yang baik, maka Kepuasan (Y) akan meningkat 0,234.
- c. Nilai koefisien variabel Etika (X2) bernilai Positif yaitu sebesar 0,471. Hal ini menunjukkan bahwa jika Etika mempunyai hubungan yang baik, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan meningkat 0,471.

F. Uji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 4.16

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a				
Model		Standardized	t	Sig
		Coefficients		
		Beta		
1	(Constant)		2.974	.004
	Fasilitas (X ₁)	.138	1.303	.196
	Etika (X ₂)	.542	5.107	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.16 hasil perhitungan statistik diatas, Uji T dari Variabel apabila di masukkan dalam regresi akan terlihat sebagai berikut :

- 1) Diketahui apabila variabel Fasilitas (X₁) diperoleh $t_{hitung} 1.303 < t_{tabel} 1,662$ dan nilai (sig) 0,196 lebih besar dari nilai (α) alpha 0,05 artinya $0,196 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- 2) Diketahui bahwa variabel Etika (X₂) diperoleh $t_{hitung} 5,107 > t_{tabel} 1,662$ dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil daripada alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Etika berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

b. Uji F

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1258200498.167	2	629100249.083	29.367	.000 ^b
Residual	1842293066.890	86	21422012.406		
Total	3100493565.056	88			

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.17 hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Fasilitas dan Etika berpengaruh secara smultan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam pelayanan pembayaran UKT dengan nilai F_{hitung} 29, 367 > F_{tabel} 3,103 dan nilai signifikannya $0.000 \leq 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima yang dimana variabel Fasilitas dan variabel Etika berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

c. Uji Koefisien Determinan

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.406	.406	4628.39199

Sumber : Data Output SPSS.23,2022

Pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa besarnya presentase yang dihasilkan yaitu pada kolom *R Square* sebesar 0,406 ini diartikan sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel Fasilitas Dan Etika terhadap Kepuasan Mahasiswa

sebesar 39,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar $(100\% - 40,6\% = 59,4\%)$. Jadi sebesar 59,4% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa yang dimana variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

G. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji bantuan *SPSS For Windows*, pengaruh fasilitas dan etika terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN PALU sebagai berikut :

1. Pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang dibuktikan dengan hasil uji T bahwa variabel fasilitas (X1) diperoleh $t_{hitung} 1.303 < t_{tabel} 1,662$ dan nilai (sig) 0,196 lebih besar dari nilai (α) alpha 0,05 artinya $0,196 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan Fasilitas (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dalam pelayanan pembayaran UKT di Bank Mega Syariah UIN Datokarama Palu.

Adapun berdasarkan item pernyataan kuesioner yang dibuat dari indikator variabel fasilitas (X1), pernyataan dengan nilai mean tertinggi yaitu pada pernyataan “Bank Mega Syariah Palu memiliki fasilitas ATM dan kemudahan dalam bertransaksi lainnya dalam bentuk *Mobile Banking* dan *Internet Banking*” dengan nilai mean sebesar 4,26. Dengan melihat pernyataan ini, menjadi salah

satu alasan mengapa variabel fasilitas (X1) yang mencakup lahan parkir, ruang tunggu, kursi, meja, pulpen dan fasilitas lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena dengan adanya fasilitas *Mobile Banking* dan *Internet Banking* mahasiswa tidak perlu lagi ke Bank Mega Syariah Untuk mengantri dalam melakukan pembayaran UKT. Sehingga indikator lainnya dari variabel fasilitas itu lemah dengan adanya *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama (H_1), menunjukkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atiek Mar'atus Sholichah dalam jurnalnya yang berjudul tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Ngawi”. Yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel fasilitas memperoleh t_{Hitung} sebesar $1.502 \leq t_{Tabel}$ 1,993 hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadapkepuasan nasabah.³

2. Pengaruh etika (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika (X2) berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yang dibuktikan dengan hasil uji T bahwa variabel etika (X2) diperoleh t_{hitung} 5,107 > t_{tabel} 1,662 dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil daripada alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Etika berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Maka kepuasan mahasiswa akan meningkat dengan adanya etika yang baik dari pegawai bank Mega Syariah Palu.

³ Atiek Mar'atus Sholicha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Ngawi”, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen 7, no 1 (2021)

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan etika (X₂) bahwa etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di Bank Mega Syariah Palu UIN Datokarama Palu.

Adapun berdasarkan item pernyataan kuesioner yang dibuat dari indikator variabel etika (X₂) dengan pernyataan “Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus berpenampilan menarik dan tidak melanggar syariat islam”. Dengan nilai mean 4,28. Dengan melihat nilai rata-rata dari pernyataan diatas, hal itu menjadi suatu aspek positif bagi pihak Pegawai Bank Mega Syariah KC Palu. Karena, dengan para pegawai yang berpenampilan menarik dan tidak melanggar syariat agama islam itu dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT.

Dari hasil pengujian pada hipotesis kedua (H₂), yang menunjukkan bahwa Etika (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Purnama Sari, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Suyud Arif. Dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah” Yang dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Etika berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan kegiatan ataupun transaksi di Bank Syariah.⁴

⁴Ratna Purnama Sari, Ahmad Mulyadi Kosim, Suyud Arif, “Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah” Jurnal Ekonomi Islam Vol. 9 No. 2 Desember 2018.

3. Pengaruh fasilitas (X1) dan etika (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan nasabah/mahasiswa merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan kesetiaan nasabah akan berlanjut pada bank syariah. Sehingga kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap etika dan pelayanan yang diberikan Pegawai Bank Mega Syariah Cabang Palu.

Berdasarkan hasil analisis Uji regresi regresi berganda dengan bantuan SPSS 23 For Windows pengaruh fasilitas dan etika terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa secara simultan/serempak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi memiliki perbedaan pada pengaruh parsial tiap masing-masing variable, antara variable Fasilitas (X1) dan variable Etika (X2) terhadap (Y) Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil Uji Anova (*analysis of varians*) atau Uji F diperoleh nilai $F_{hitung} 29,367 > F_{tabel} 3,103$, sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima yang dimana variabel Fasilitas (X1) dan variabel Etika (X2) berpengaruh secara Simultan/serempak terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Dari beberapa indikator variabel kepuasan terdapat satu indikator dengan pernyataan “Pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan keluhan dan permasalahan saya dalam melakukan pembayaran UKT”. Dengan nilai mean 4,19 yang bila mana dari pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan dan memberikan solusi dari keluhan atau permasalahan mahasiswa

dalam melakukan pembayaran UKT itu dapat membuat kepuasan mahasiswa menjadi meningkat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X1) tidak berpengaruh parsial dan signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y), sedangkan etika (X2) memiliki pengaruh parsial dan signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi keduanya antara Fasilitas (X1) dan Etika (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu.

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga (H₃) menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan etika memiliki pengaruh simultan/serempak terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sri Devi dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh” yang dalam penelitiannya menunjukkan hasil variabel fasilitas dan etika memiliki pengaruh simultan atau serempak terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Dan dalam penelitian ini variabel kualitas layanan lebih ditekankan pada etika pegawai bank dalam melakukan pelayan pada nasabah yang melakukan transaksi.⁵

⁵ Wulan Sri Devi, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh”, Jurnal Ekonomi dan Ilmu Manajemen, Vol, 3 no. 3 (2020)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas dan Etika pegawai Bank Mega Syariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu. Maka peneliti mengambil kesimpulan:

1. Variabel Fasilitas tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu.
2. Variabel Etika berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu.
3. Variabel Fasilitas dan Etika berpengaruh secara Simultan/Serempak dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembayaran UKT di UIN Datokarama Palu.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu :

1. Bagi Para Pegawai Di Bank Mega Syariah Palu.

Meskipun Fasilitas dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa namun peneliti tetap berharap agar Bank Mega Syariah Palu tetap

menjaga dan memaksimalkan fasilitas yang ada di Bank Mega Syariah Palu. Dan melakukan evaluasi pengukuran kepuasan nasabah dengan system keluhan dan saran maupun survey kepuasan nasabah. Karena semakin baik kepuasan nasabah terhadap Bank maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan masukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk menambah jumlah variabel bebas lainnya seperti kualitas layanan, sarana dan prasana dan lain-lain, tentunya yang dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Sekaligus memperbanyak jumlah sampel agar mendapatkan data yang lebih akurat, sehingga dapat mewakili keseluruhan jumlah populasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Titin Nengsih, *Evaluasi kualitas pelayanan bank syariah indonesia (studi empiris pembayaran ukt di jambi)*, jurnal ilmiah dan ekonomi 3, no 2 2021
- Alfiah, Sistem pembayaran uang kuliah melalui bank rakyat indonesia BRI cabang Palopo (studi kasus pada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palopo), Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Palopo: 2019
- Anshori Muh, *Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi dan Perkembangannya di Indonesia*, Jurnal Madani Syariah 1, no 4 Januari 2019
- Arief Mustoshim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas , Pelayanan* Cet. II; Malayang: Bayu Media Publishing, 2006
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Cet. VII : Jakarta : Rineka Cipta, 2005
- Ayu Sari Widowati, *Pengaruh rasio keuangan terhadap profitabilitas perbankan di indonesia*, Jurnal & Riset Akuntansi 4 no. 6 2015
- Azizah Nurul Ibrahim, Pengaruh Penggunaan Financial Teknologi Fintech Terhadap Jual Beli Online di Kota Palu, Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan ekonomi Syariah, UIN Palu : 2021
- Balqis Putri Pane, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRI Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SE Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal UKT”, Skripsi di terbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Sumatera Utara : 2020.
- Dkk, Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Cet. I, Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu, 2020
- Hasriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mega Syariah Cabang Palu*, Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Palu: 2020
- Hasan Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 Statistika Deskriptif*, Ed kedua, Bumi Aksara, 2008
- Herdianto Geri, Analisis Faktor Yang mempengaruhi Fraud di Bank Syariah Terdaftar di Bank Indonesia Tahun 2016, Skripsi di terbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Inderalaya: 2017
- Ichawan Afiful, Analisis perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal UKT pada bank syariah mandiri dengan bank BRI kantor kas UIN Raden Intan Lampung, Skripsi Diterbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Lampung: 2014
- Ishak Aulia, *Manajemen Operasi*, Ed. 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Kasmir, *Etika Costumer Service* Cet. III : Jakarta : PT Grafindo Persada, 2005
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Surabaya: 2014
- Leon, Chiffman, dan Kanuk, Leslie Lazar. “Perilaku Konsumen” Jakarta: Indeks, 2008), 25. Dikutip Ahmad Abdillah Reza “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi pada Bank Syariah

- Mandiri Payment Point UIN Raden Lampung)”. Skripsi Yang diterbitkan . (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Lampung, 2017, <http://respository.radenintan.ac.id>, di akses pada tanggal 30 juni 2022
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016
- Mufida Istna, Pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto pada mahasiswa institut agama islam negeri IAIN Purwokerto, Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Purwokerto : 2017
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Cet. I, Jakarta : Rajawali Pers, 2008
- Nurmawaddah, *Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, Jurnal Etikonomi 14, no. 2, Oktober, 2015
- Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Ed, 1: Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, 110
- Nurmayanti, Pengaruh Seleksi dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC Palu, Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Palu, 2021
- Ningsih TA, Analisis tingkat kualitas pelayanan Bank BRI Syariah dalam menerima jasa pembayaran UKT terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN antasari banjarmasin, Skripsi di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Antasari banjarmasin: 2020
- Nisfiannoor Muhammad, *Pendekatan Statistik modern*, Cet I Jakarta : Selembah Humanika, 2009
- Poedjawiyatna, *Etika Filsafat Tingkah Laku*, Cet,V: Jakarta : PT Rineka Cipta 2003
- Priska Lorry Klavert, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Unit Politeknik, Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan Ekonomi, Manado: 2015
- Rana Ulfi Nurmala Madyawati, Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia, Skripsi di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Yogyakarta: 2018
- Rijal Fadilla, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman, Dan Niar Novitasari, “Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Pare-Pare,” Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan 2, no 1 2019
- Sabir Muh. M, Muhammad Ali, Abd.Hamid Habbe, *Pengaruh rasio kesehatan bank terhadap kinerja keuangan bank umum syariah dan bank konvensional di indonesia*, jurnal Academia 1 no. 1 juni 2012
- Sari, D.H Dan Oetama, S. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Persero TBK di Sampit,” Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis 3, no 1 2017
- Santoso Singgih, *Statistik Multivariat*, Cet I, Jakarta: PT Gramedia , 2010
- Sani Fathnur, *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* Cet 3, Yogyakarta Depublish, 2018

- Simorangkir, *Etika : Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, Cet. I : Jakarta : PT Rieneka Cipta, 2003
- Siregar Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual Dan SPSS*, edisi pertama Cet. IV Jakarta, Kencana, 2013
- Siagian Dergison Sugiarto, *Metode Statistika*, Cet III, Jakarta Gramedia Pustaka Utama 2006
- Susanarti, Pengaruh fasilitas dan pelayanan BRI syariah terhadap minat transaksi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palu, Skripsi tidak di terbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Palu : 2020
- Surya Chatrin Wijayaningsari, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen 4, no 3 April 2015
- Sukirno Sandono, *Pengantar Bisnis* Cet. II : Jakarta : Kencana, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2009, 2010, 2011
- Tjiptono Fandi, *Manajemen Jasa*, Cet.IV ; Yogyakarta: Andi Offset, 2009
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 2
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2008 tentang Perbankan Pasal 2
- Wahyu Kartika Sukarno dan Muhammad Saichu, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bank umum di indonesia*, jurnal studi manajemen & organisasi 3 no. 2 juli, 2006
- Yatimin M Abdullah, *Pengantar Studi Etika* Cet. II : Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2006
- Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*, Cet I, Yogyakarta Deepublish, 2016

PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr (i)

Di Tempat-

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian karya ilmiah (skripsi), maka dengan ini:

Nama : Samri

Nim : 19.5.15.0004

Angkatan : 2019

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

Sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Etika Pegawai Bank Mega Syariah Dalam Pelayanan Pembayaran UKT di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu”**. Berkaitan dengan hal ini, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/sodara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menyusun skripsi. Semua informasi yang Bapak/Ibu/sodara(i) berikan dijamin kerahasiannya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Sodara(i) untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya

Penulis

Samri
19.5.15.0004

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Nim :
3. Jurusan :
 - a. Ekonomi Syariah
 - b. Perbankan Syariah
4. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Angkatan

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang pada kolom jawaban yang tersedia. Tiap pertanyaan dan pernyataan hanya diperbolehkan satu jawaban.

*Skala yang digunakan dalam menjawab pernyataan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

C. DAFTAR PERNYATAAN

No	Fasilitas, Etika dan Kepuasan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Variabel Fasilitas X1						
1	Bank Mega Syariah Palu memiliki gedung yang bagus dan bersih					
2	Bank Mega Syariah Palu menyediakan lahan parkir yang cukup memadai					
3	Ruang tunggu Bank Mega Syariah Palu bersih dan nyaman					
4	Bank Mega Syariah Palu memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik melayani Nasabah (komputer, pena, meja yang rapih)					
5	Bank Mega Syariah Palu Memiliki Fasilitas ATM dan kemudahan dalam bertransaksi lainnya dalam bentuk <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i>					
Variabel Etika X2						
1	Saya mendapatkan sikap ramah dan akrab oleh pegawai Bank Mega Syariah saat saya melakukan pembayaran UKT di Bank Mega Syariah Palu					
2	Pegawai Bank Syariah Palu memiliki perilaku yang sopan dan					

	santun dengan melambangkan akhlatul karimah					
3	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memiliki penampilan yang rapih dan bersih					
4	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus berpenampilan menarik namun tidak melanggar syariat Islam					
5	Pegawai Bank Mega Syariah Palu menggunakan pakaian yang sopan dan tidak ketat					
6	Pegawai Bank Mega Syariah Palu berpakaian yang seragam dan tidak memakai warna yang mencolok					
7	Pegawai Bank Mega Syariah Palu berkomunikasi dengan bahasa baku dan mudah di pahami					
8	Pegawai Bank Mega Syariah Palu hanya berbicara hal-hal yang menyangkut keluhan dan kebutuhan saya					
9	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memberikan pertanyaan yang mudah saya jawab					
10	Pertanyaan yang di berikan Pegawai Bank Mega Syariah Palu kepada saya tidak menyinggung hal-hal pribadi					

11	Pegawai Bank Mega Syariah Palu tidak melakukan gerakan yang berulang-ulang					
12	Saya memahami bahasa tubuh yang di perlihatkan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu					
Variabel Kepuasan Y						
1	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus selalu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan terkait Pembayaran UKT					
2	Pegawai Bank Mega Syariah Palu harus memberikan solusi yang terbaik atas solusi dan permasalahan saya dalam membayar UKT					
3	Pegawai Bank Mega Syariah Palu memiliki kinerja yang baik dan berkualitas					
4	Pegawai Bank Mega Syariah Palu mampu menyelesaikan keluhan dan permasalahan saya dalam melakukan pembayaran UKT					
5	Pelayanan Pegawai Bank Mega Syariah Palu memprioritaskan Akhlatul Karimah di bading Skill					
6	Pelayanan yang diberikan kepada saya sama dengan pelayanan yang di berikan kepada nasabah lainnya.					

7	Etika dan pelayanan yang di berikan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu sesuai dengan harapan saya					
8	Saya merasa sangat di perhatikan dan di prioritaskan oleh Pegawai Bank Mega Syariah Palu					
9	Pegawai Bank Mega Syariah Palu tidak cuek seperti yang di bicarakan orang luar					
10	Bank Mega Syariah Palu lebih berorientasi pada kemakmuran dan kebahagiaan akhirat di banding pada keuntungan (profit)					

HASIL UJI SPSS

1. Uji validitas variabel fasilitas (X1)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1P1	16.3371	7.908	.411	.218	.832
X1P2	16.4607	6.751	.623	.516	.769
X1P3	16.3708	6.827	.661	.458	.755
X1P4	16.1798	7.308	.636	.457	.764
X1P5	16.0899	7.628	.730	.579	.749

2. Uji validitas variabel etika (X2)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2P1	45.3596	31.483	.478	.377	.855
X2P2	45.4719	31.093	.587	.667	.846
X2P3	45.2135	31.715	.587	.564	.847
X2P4	45.1236	32.337	.549	.609	.849
X2P5	45.3483	31.343	.553	.460	.849
X2P6	45.2135	32.261	.533	.457	.850
X2P7	45.1573	32.043	.568	.504	.848
X2P8	45.2584	31.535	.600	.499	.846
X2P9	45.3933	31.514	.603	.537	.846
X2P10	45.2022	33.504	.424	.468	.857
X2P11	45.4157	32.791	.411	.420	.859
X2P12	45.2921	31.232	.587	.499	.846

3. Uji validitas variabel kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YP1	36.4607	29.751	.404	.206	.841
YP2	36.5506	29.455	.423	.369	.839
YP3	36.4831	28.457	.530	.478	.830
YP4	36.4045	29.607	.406	.404	.841
YP5	36.4944	28.253	.547	.473	.828
YP6	36.5955	27.312	.613	.639	.822
YP7	36.4831	27.912	.603	.626	.823
YP8	36.6742	28.154	.556	.521	.827
YP9	36.5730	27.520	.600	.562	.823
YP10	36.6404	26.528	.703	.651	.813

1. Uji realibilitas variabel fasilitas (X1)

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.811	5

2. Uji realibilitas variabel etika (X2)

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.861	12

3. Uji realibilitas variabel kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.842	10

UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4575.49434350
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.041
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8460.303	2845.224		2.974	.004		
	FASILITAS	.234	.180	.138	1.303	.196	.614	1.629
	ETIKA	.471	.092	.542	5.107	.000	.614	1.629

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2887.934	1721.348		1.678	.097
	FASILITAS	.134	.109	.168	1.234	.221
	ETIKA	-.035	.056	-.085	-.620	.537

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8460.303	2845.224		2.974	.004
	FASILITAS	.234	.180	.138	1.303	.196
	ETIKA	.471	.092	.542	5.107	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

UJI HIPOTESIS

Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8460.303	2845.224		2.974	.004
	FASILITAS	.234	.180	.138	1.303	.196
	ETIKA	.471	.092	.542	5.107	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1258200498.167	2	629100249.083	29.367	.000 ^b
	Residual	1842293066.890	86	21422012.406		
	Total	3100493565.056	88			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), ETIKA, FASILITAS

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.406	.392	4628.39199

a. Predictors: (Constant), ETIKA, FASILITAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة دارالعلوم الإسلامية الحكومية باللو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.25 Palu, Telp. 0431-460780 Fax. 0431-460165
Website : www.uin-darokarama.ac.id

PENGANTARAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: Samri	NIM	: 195150004
TTL	: LANTA, 19 September 2000	Jenis Kelamin	: Laki - Laki
Jurusan	: Perbankan Syariah	Semester	: 6 (enam)
Alamat	: Jl. Laksda Idrus 7	HP	: 0815 3392 3671

Judul :

1. Judul I
Pengaruh Faktor Bebanhambar Bank Mega Syariah dalam
Keputusan Pembelian LRT Pada Mahasiswa UIN
Datokarama Palu.
2. Judul II
Kualitas Layanan Bank Mega Syariah Terhadap
Pembelian LRT Pada Mahasiswa UIN Datokarama
Palu.
3. Judul III
Analisis Persepsi dan Minat Masyarakat dalam
Memilih Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat
Desa Grande Kes. Parigi).

Palu, 13 April 2022

Melaksanakan,

Samri
NIM 195150004

Letih disertai pengisian skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : An. Mubla

Pembimbing II : Dede Ansyari

Ko. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAAN

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Isham Hidayatullah, S.E., M.S.I. AK
NIP. 19780905 2010031001

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR 463 TAHUN 2022**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

- Memhaca :** Surat saudara : Samri / NIM 19.5.15.0064 mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, tentang permohonan penulisan skripsi pada program Sarjana Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu dengan judul skripsi : **Faktor-Faktor Penghambat Bank Mrgu Syariah Dalam Pelayanan Pembiayaan UKT pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Datokarama Palu**
- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
 - b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang layak dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional;
 4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan STAN Palu menjadi IAIN Palu;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
 6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.1848/KP/07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu;
 7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Palu

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARABAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022

PERTAMA : 1. Dr. Malkan, M.Ag. (Pembimbing I)
2. Dede Arsyani Pratamasari, S.Si., M.Si (Pembimbing II)

KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran DIP6 IAIN DATOKARABAMA Palu Tahun Anggaran 2022.

KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaknai selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.

KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam penulisan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 13 April 2022

Dekan

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

**KARTU KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU**

NO.	NAMA MHS YANG DIUJI	JUDUL PROPOSAL	TTB PENGUJI
1	Sauri	Strategi Marketing Digital Menggunakan Platform Youtube dan Instagram	
2	Dea Nurhasani	Perencanaan Keuangan untuk Mahasiswa dengan Menjalankan Usaha Perikanan	
3	Indra Rai	Pengaruh Adanya Koperasi terhadap Perilaku Konsumen	
4	Firman	Perencanaan Keuangan di Era Digital dengan Menggunakan Aplikasi	
5	Likhsan	Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Perilaku Tabung Tabung	
6			
7			
8			
9			
10			

Palu, Sabtu, 9 Maret 2023.

An. Dekan,
Ketua Jurusan / Sek.

Jurusan Perencanaan dan Pajak

Mahasiswa Ybs.

Sauri
NIM. 19510054

NIP. 195603092019031005

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 420 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Pengangkatan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu sebagaimana terdapat dalam Keputusan ini;
 - b. bahwa yang disebut namanya dalam Keputusan ini dianggap memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, tahun akademik 2022/2023;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut dipandang perlu menugaskan Keutusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional;
 4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 0416/KM/A.102/2021 tentang Penugasan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 457/KM/A.10/2022 tentang Penugasan Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

MENUTUSKAN

- Membaca** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2022/2023
- MERTAMA** : Menetapkan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi
- | | |
|-------------------|--|
| Ketua | : Dede Arzeqan Pratomojaya, S.Si, M.Si |
| Pembimbing I | : Dr. Mulkah, M.Ag. |
| Pembimbing II | : Dede Arzeqan Pratomojaya, S.Si, M.Si |
| Moderator/Penguji | : Nurrobbil, S.L., M.Pd. |

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi bagi mahasiswa

Nama	: Rizki
NIM	: 19 5 15 0104
Jurusan	: Pendidikan Syariah
Judul Proposal	: PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PELAYANAN BANK MUDA SYARIAH TERHADAP KEPuasan MAHASISWA DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN UKT DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

- KEDUA : Tim Pengaji tersebut bertugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi Seminar Proposal Skripsi dan melaporkan hasil kegiatan masing-masing kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Dabokarama Palu.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN Dabokarama Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Seminar Proposal Skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.
- KELIMA : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 09 Maret 2023

Dekan,

Dr. H. Husein Mchrobban, M.H.I.
NIP. 6056051999031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
J. Diponegoro No.23 Palu Telp. 0461-467796, Fax. 0461-467126.
Website: www.uinpalu.ac.id email: uinas@uinpalu.ac.id

Nomor : 001/Un.24F/WPF/00/B/03/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan Seminar Proposal

Kepada Yth.
Bapak/Ibu.....
di-

Assalamu'alaikum War. Wb.

Dengan Hormat,

Schubungan dengan akan diselenggarakannya Seminar "Proposal" bagi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Sami
NIM : 16.5.15.0004
Judul Proposal : PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PEGAWAI BANK
MEGA SYARIAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN
PEMBAYARAN UKT DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

Maka untuk maksud tersebut, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir pada acara dimaksud yang insya Allah akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16/03/2023
Jam : 10.30 - Selesai
Tempat : Ruang Seminar FER (L. 1 Ga, V)

Demikian undangan ini, atas perhatian dan sejujurnya diucapkan terima kasih
Wassalamualaikum War. Wb.

Dekan,

Dr. H. Hedi Maarangan M.H.
NIP. 196605051990031002

Catatan peserta ujian seminar proposal:

1. Berpakaian rapi, bersih, putih, pakai kopdar (pria)
2. Berpakaian Muslimah Islam putih (wanita)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داركرامه الإسلامية الحكومية فالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Transjaya No.23 Palu Telp. 0451-462788, Fax. 0451-460185.
Website : www.uinsidatoka.ac.id email : info@uinsidatoka.ac.id

Nomor : 1004/Ur.24/F.IWPP.00.306/2023 Palu, 27 Maret 2023
Sifat : Penting
Lampiran : Jadwal Dan Proposal Skripsi
Hal : Undangan Seminar
Kepada Yth.
1. Ketua/Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah (S1)
2. Para Pembimbing Proposal Skripsi
3. Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Assalamu Alaikum Warrahmatullahi

Salah satu tujuan kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, semoga keselamatan dan kesehatan tetap tercurahkan dan penguasa alam semesta dalam menjalankan seluruh aktifitas keahliannya.

Dalam rangka pelaksanaan Ujian Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, diundang dengan nomor Bapak/Ibu Ketua Jurusan dan Dosen Pembimbing untuk hadir sekaligus bertindak sebagai pimpinan sidang dan sebagai penguji pada seminar tersebut.

Demikian undangan ini disampaikan, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Duga

Dr. H. Hidayat Maerangan, M.P.I.
NIP. 88605051500031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكراما الإسلامية الحكومية فالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
J. Laponaga s/n no.27 Palu Telp. 0451 450798 Fax. 0451 450183
Website : www.iainpalu.ac.id email : iain@iainpalu.ac.id

**BERITA ACARA
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

NIM : 19.5.16.0204
NAMA : Sami
SEMESTER : VII
JURUSAN : Perbankan Syariah
HARITANGGAL JUDY : Kamis, 16/03/2023
JUDUL PROPOSAL : PENGARUH FASILITAS DAN ETIKA PEKAWAI BANK MEGA SYARIAH TERHADAP KEPuasan MAHASISWA DALAM PELAYANAN PEMERINTAH UKT DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
PENGAMBIK : 1. Dr. Walen, M.Ag.
2. Dede Anasayati, S.Si, M.Si

Unsur-Unsur	Unsur Yang Dibutuhkan	Kor.
1. Isi	Referensi dan teori pendukung digunakan - Berman atau indikator di bank dari bank - Riset atau faktor	
2. Bahasa	- So. tidak penulisan campuran - bahasa kelengkapan di paragraf	
3. Metodologi	.	
4. Pengantar		

Mengorganisa
sian. Decon
Ketua Sidang


Dede Anasayati Pratomo, S.Si, M.Si
N.P. 19901216 201903 2 014

Palu, Maret 2023

Pengaji


Nurul Idris, S.Si, M. Ek
N.P. 19900608 201903 2 009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Samri
Tempat, Tanggal Lahir : Lanta, 19 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Anak Ke : 4 (Empat)
Nim : 195150004
Agama : Islam
Status : Belum Menikah/pelajar
Alamat Sekarang : Jl. Tembang
No Hp : 081933923671
Email : samriodie@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD (Tahun Kelulusan) : SDN Negeri 01 Sarjo (2013)
2. SMP (Tahun Kelulusan) : SMP Negeri 01 Sarjo (2016)
3. SMA (Tahun Kelulusan) : SMA Negeri 01 Sarjo (2019)

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus OSIS SMA Negeri 01 Sarjo

2. Pengurus Ambalan Maraqlia SMA Negeri 01 Sarjo
3. Pengurus Lingkar Mahasiswa Sarjo di SULTENG (LMS SULTENG)
4. Pengurus Ikatan Pemuda dan Mahasiswa Sarjo (IPMI)

LAMPIRAN I
(Kuesioner/angket)

LAMPIRAN II

(Hasil Tabulasi Data Kuesioner)

LAMPIRAN III

(Hasil Uji SPSS Versi 23)

LAMPIRAN IV
(Lembar Pengajuan Judul
dan Lainnya)

LAMPIRAN V
(Riwayat Hidup)

TABULASI DATA VARIABEL FASILITAS (X1)

X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TOTAL
2	3	3	2	3	13
5	5	5	5	5	25
5	4	3	4	4	20
4	2	4	5	4	19
3	2	3	4	4	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
4	3	4	4	4	19
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	19
3	4	4	5	3	19
2	3	2	2	3	12
2	2	2	2	2	10
4	2	3	3	4	16
4	4	4	5	4	21
3	3	3	4	4	17
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	20
5	4	4	5	5	23
4	4	3	4	4	19
2	2	2	3	3	12
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	2	5	5	4	21
4	2	3	4	3	16
4	3	3	4	4	18
4	2	4	5	3	18
5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	4	18

5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	4	18
4	3	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	4	18
3	4	2	5	4	18
4	5	4	5	5	23
5	3	2	4	5	19
3	4	5	2	3	17
2	3	4	3	5	17
5	5	4	4	5	23
3	5	2	4	5	19
4	4	4	5	4	21
4	5	5	5	4	23
4	3	3	3	4	17
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	3	5	5	5	23
2	4	4	5	5	20
4	5	4	4	4	21
3	5	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	4	21
4	4	3	4	4	19
2	5	5	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	3	5	5	4	21
5	4	4	3	4	20
4	5	5	5	5	24
3	5	5	5	5	23
4	5	5	5	5	24
3	5	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
5	2	2	3	3	15

5	3	4	3	4	19
3	4	4	4	4	19
4	5	5	5	5	24
5	3	4	4	5	21
2	4	4	3	4	17
5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24
4	5	3	4	5	21

5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	5	4	2	5	5	5	3	4	4	4	46
2	3	3	5	2	4	5	2	3	5	3	3	40
2	4	4	5	2	3	4	4	5	3	5	4	45
4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	52
4	2	3	4	5	5	3	5	3	5	2	4	45
2	3	5	3	2	4	3	4	5	5	3	5	44
2	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	5	48
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	54
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	52
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56
5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	50
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	53
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56
5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	45
4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	50
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	54
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55
2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	50
5	2	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	51
5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	54
5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	47
4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	54
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	51
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	55
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	53
5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	49
4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	47
3	3	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	46

4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	51
4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	55
5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	53
5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	52
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57
5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	51
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	55
3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	2	3	47

TABULASI DATA VARIABEL KEPUASAN (Y)

YP1	YP2	YP3	YP4	YP5	YP6	YP7	YP8	YP9	YP10	TOTAL
2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	43
5	3	3	4	4	3	2	4	2	2	32
3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	45
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	40
5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	37
4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	41
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
4	3	5	5	4	4	5	3	2	3	38
5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48

5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	47
4	3	5	5	4	4	5	3	2	3	38
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
3	4	2	4	5	3	4	5	5	3	38
5	3	4	3	3	2	3	2	4	2	31
3	5	4	3	3	5	4	3	2	3	35
3	5	2	4	5	2	3	4	2	3	33
4	5	2	3	5	5	3	5	2	3	37
5	4	2	5	3	4	2	5	2	4	36
2	4	5	5	3	2	4	2	4	2	33
3	5	5	2	4	3	2	4	4	5	37
3	2	4	5	5	2	3	3	5	2	34
5	3	4	5	5	2	4	5	3	4	40
3	2	3	5	3	4	5	2	4	2	33
2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	43
5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	44
5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	38
4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	46
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	46
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	41
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
5	3	2	3	3	5	5	4	4	5	39
3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	38
3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	40
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	43
4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	44
3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	42
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46

5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	43
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44
5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	41
4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	41
5	3	4	2	1	4	5	3	5	3	35

UJI MSI VARIABEL FASILITAS (X1)

Successive Interval

X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TOTAL
1.000	1.934	1.904	1.000	2.029	7.867
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
3.888	2.750	1.904	2.806	3.234	14.582
2.655	1.000	2.778	4.065	3.234	13.732
1.785	1.000	1.904	2.806	3.234	10.729
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	3.855	2.778	4.065	4.603	17.957
2.655	1.934	2.778	2.806	3.234	13.406
2.655	2.750	3.949	4.065	4.603	18.023
2.655	2.750	2.778	2.806	4.603	15.592
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
1.785	1.934	1.904	1.865	2.029	9.517
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	1.934	2.778	2.806	3.234	13.406
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	3.855	3.949	4.065	3.234	18.992
1.785	2.750	2.778	2.806	3.234	13.352
1.785	2.750	2.778	4.065	2.029	13.407
1.000	1.934	1.000	1.000	2.029	6.963
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000

2.655	1.000	1.904	1.865	3.234	10.658
2.655	2.750	2.778	4.065	3.234	15.481
1.785	1.934	1.904	2.806	3.234	11.663
2.655	1.934	2.778	2.806	3.234	13.406
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	2.750	2.778	1.865	3.234	14.514
3.888	2.750	2.778	4.065	4.603	18.084
2.655	2.750	1.904	2.806	3.234	13.349
1.000	1.000	1.000	1.865	2.029	6.894
3.888	2.750	3.949	4.065	4.603	19.256
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	1.000	3.949	4.065	3.234	16.136
2.655	1.000	1.904	2.806	2.029	10.395
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533
2.655	1.000	2.778	4.065	2.029	12.527
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	1.934	1.904	2.806	3.234	12.533

1.785	2.750	1.000	4.065	3.234	12.834
2.655	3.855	2.778	4.065	4.603	17.957
3.888	1.934	1.000	2.806	4.603	14.231
1.785	2.750	3.949	1.000	2.029	11.514
1.000	1.934	2.778	1.865	4.603	12.179
3.888	3.855	2.778	2.806	4.603	17.930
1.785	3.855	1.000	2.806	4.603	14.050
2.655	2.750	2.778	4.065	3.234	15.481
2.655	3.855	3.949	4.065	3.234	17.759
2.655	1.934	1.904	1.865	3.234	11.592
3.888	2.750	2.778	2.806	3.234	15.455
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	1.934	3.949	4.065	4.603	18.440
1.000	2.750	2.778	4.065	4.603	15.195
2.655	3.855	2.778	2.806	3.234	15.328
1.785	3.855	3.949	4.065	4.603	18.258
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	2.750	3.949	1.865	3.234	15.686
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	2.750	3.949	1.865	3.234	15.686
2.655	2.750	1.904	2.806	3.234	13.349
1.000	3.855	3.949	4.065	4.603	17.473
3.888	3.855	3.949	4.065	4.603	20.361
2.655	3.855	3.949	4.065	4.603	19.128

2.655	1.934	3.949	4.065	3.234	15.837
3.888	2.750	2.778	1.865	3.234	14.514
2.655	3.855	3.949	4.065	4.603	19.128
1.785	3.855	3.949	4.065	4.603	18.258
2.655	3.855	3.949	4.065	4.603	19.128
1.785	3.855	3.949	2.806	3.234	15.630
2.655	2.750	2.778	2.806	3.234	14.222
3.888	3.855	2.778	4.065	4.603	19.190
3.888	1.000	1.000	1.865	2.029	9.782
3.888	1.934	2.778	1.865	3.234	13.698
1.785	2.750	2.778	2.806	3.234	13.352
2.655	3.855	3.949	4.065	4.603	19.128
3.888	1.934	2.778	2.806	4.603	16.009
1.000	2.750	2.778	1.865	3.234	11.626
3.888	2.750	2.778	2.806	4.603	16.825
3.888	3.855	3.949	2.806	4.603	19.102
2.655	3.855	1.904	2.806	4.603	15.824

2.628	2.851	2.781	4.296	1.749	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.836
2.628	2.851	2.781	2.959	3.972	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	3.062	3.202	40.638
1.828	1.863	2.781	2.959	2.684	1.851	1.784	2.107	3.031	3.332	2.058	2.234	28.512
1.828	1.863	2.781	2.959	2.684	1.851	2.834	2.107	3.031	3.332	4.259	2.234	31.764
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	1.851	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	34.369
1.828	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	2.107	3.031	3.332	3.062	2.234	32.619
3.803	4.117	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	45.671
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	1.851	2.834	2.107	1.942	2.145	2.058	2.234	30.251
1.828	1.863	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	2.058	2.234	31.672
3.803	2.851	4.126	4.296	2.684	4.242	4.180	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	41.963
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	4.242	2.834	2.107	3.031	3.332	3.062	2.234	34.746
2.628	4.117	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	49.571
2.628	1.863	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	2.058	4.356	34.594
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433
1.828	2.851	4.126	4.296	2.684	1.000	4.180	2.107	3.031	4.666	2.058	4.356	37.183
3.803	4.117	4.126	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	40.373
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433
3.803	4.117	4.126	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	40.373
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433
3.803	4.117	4.126	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	40.373
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433
3.803	4.117	4.126	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	40.373
3.803	4.117	4.126	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	4.356	40.373
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	3.062	3.202	35.433

1.828	1.000	4.126	2.959	1.000	4.242	4.180	4.397	1.942	3.332	3.062	3.202	35.271
1.000	1.863	1.747	4.296	1.000	2.915	4.180	1.000	1.942	4.666	2.058	2.234	28.901
1.000	2.851	2.781	4.296	1.000	1.851	2.834	3.153	4.332	2.145	4.259	3.202	33.705
2.628	2.851	1.747	4.296	3.972	4.242	1.784	3.153	4.332	4.666	3.062	4.356	41.089
2.628	1.000	1.747	2.959	3.972	4.242	1.784	4.397	1.942	4.666	1.000	3.202	33.539
1.000	1.863	4.126	1.887	1.000	2.915	1.784	3.153	4.332	4.666	2.058	4.356	33.138
1.000	2.851	4.126	4.296	1.749	2.915	2.834	4.397	1.942	4.666	2.058	4.356	37.189
3.803	2.851	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	2.058	3.202	43.490
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	3.062	4.356	40.504
1.828	2.851	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	3.062	4.356	46.308
3.803	4.117	4.126	4.296	3.972	4.242	2.834	3.153	1.942	2.145	2.058	2.234	38.923
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	41.662
3.803	4.117	2.781	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	49.401
3.803	1.000	2.781	1.887	2.684	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	42.586
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	45.510
3.803	1.863	1.747	1.887	2.684	2.915	4.180	3.153	1.942	2.145	3.062	3.202	32.583
2.628	2.851	2.781	4.296	3.972	4.242	4.180	3.153	1.942	2.145	3.062	3.202	38.456
2.628	2.851	2.781	4.296	3.972	4.242	2.834	4.397	3.031	4.666	3.062	4.356	43.116
2.628	4.117	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	4.259	3.202	45.782
2.628	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	4.259	4.356	37.783
1.828	4.117	4.126	4.296	3.972	2.915	2.834	3.153	4.332	4.666	4.259	4.356	44.854
1.000	2.851	4.126	4.296	2.684	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	2.058	3.202	39.399
3.803	1.000	2.781	2.959	1.749	2.915	4.180	3.153	4.332	4.666	4.259	4.356	40.154
3.803	4.117	4.126	4.296	3.972	2.915	2.834	2.107	4.332	3.332	3.062	4.356	43.253
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	4.180	4.397	1.942	2.145	2.058	2.234	34.950

2.628	2.851	4.126	1.887	3.972	2.915	2.834	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	43.221
2.628	4.117	2.781	4.296	3.972	2.915	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	46.899
3.803	1.863	2.781	2.959	3.972	4.242	4.180	3.153	3.031	3.332	4.259	2.234	39.809
3.803	4.117	4.126	4.296	3.972	2.915	4.180	4.397	3.031	3.332	3.062	3.202	44.434
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	4.242	4.180	4.397	3.031	3.332	4.259	3.202	41.721
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	4.242	4.180	4.397	1.942	2.145	2.058	3.202	37.245
2.628	1.863	1.747	1.000	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	4.259	3.202	32.647
3.803	2.851	2.781	2.959	2.684	2.915	2.834	3.153	3.031	3.332	2.058	2.234	34.635
1.828	1.863	1.000	1.887	1.749	4.242	2.834	2.107	4.332	4.666	4.259	4.356	35.122
2.628	2.851	4.126	4.296	1.000	2.915	2.834	3.153	3.031	4.666	4.259	4.356	40.114
2.628	4.117	4.126	4.296	3.972	2.915	2.834	4.397	4.332	2.145	4.259	4.356	44.378
3.803	4.117	4.126	4.296	3.972	2.915	2.834	4.397	3.031	2.145	3.062	3.202	41.901
3.803	4.117	2.781	4.296	3.972	4.242	1.784	2.107	1.942	3.332	4.259	4.356	40.992
2.628	4.117	2.781	4.296	2.684	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	4.259	4.356	46.938
3.803	1.000	4.126	2.959	1.749	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	2.058	3.202	40.714
3.803	2.851	4.126	4.296	3.972	4.242	4.180	4.397	4.332	4.666	2.058	2.234	45.156
1.828	2.851	4.126	4.296	2.684	1.851	2.834	4.397	3.031	4.666	1.000	2.234	35.797

2.870	1.974	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	27.318
4.065	2.881	3.864	2.687	4.603	2.688	3.933	3.043	3.811	2.746	34.321
1.967	1.974	1.749	1.858	2.509	1.869	1.000	2.116	1.000	1.909	17.951
4.065	4.054	2.610	2.687	2.509	2.688	1.812	2.116	1.756	1.909	26.205
2.870	4.054	2.610	2.687	3.419	1.869	2.695	3.043	2.586	3.888	29.721
2.870	2.881	2.610	2.687	2.509	2.688	2.695	2.116	2.586	1.909	25.551
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	34.238
2.870	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	28.225
2.870	2.881	1.749	1.858	2.509	1.869	1.812	2.116	1.756	1.909	21.330
1.967	2.881	2.610	3.894	4.603	2.688	2.695	2.116	2.586	2.746	28.787
2.870	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	28.225
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	40.100
2.870	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	3.043	1.756	1.909	26.558
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	2.586	2.746	37.732
2.870	1.974	3.864	3.894	3.419	2.688	3.933	2.116	1.000	1.909	27.667
4.065	4.054	3.864	3.894	3.419	3.845	3.933	2.116	3.811	3.888	36.889
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	2.586	2.746	37.732
4.065	4.054	3.864	3.894	3.419	3.845	3.933	2.116	3.811	3.888	36.889
2.870	1.974	3.864	3.894	3.419	2.688	3.933	2.116	1.000	1.909	27.667
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	2.586	2.746	37.732
1.967	2.881	1.000	2.687	4.603	1.869	2.695	4.142	3.811	1.909	27.564
4.065	1.974	2.610	1.858	2.509	1.000	1.812	1.000	2.586	1.000	20.414
1.967	4.054	2.610	1.858	2.509	3.845	2.695	2.116	1.000	1.909	24.563
1.967	4.054	1.000	2.687	4.603	1.000	1.812	3.043	1.000	1.909	23.073
2.870	4.054	1.000	1.858	4.603	3.845	1.812	4.142	1.000	1.909	27.093

4.065	2.881	1.000	3.894	2.509	2.688	1.000	4.142	1.000	2.746	25.925
1.000	2.881	3.864	3.894	2.509	1.000	2.695	1.000	2.586	1.000	22.429
1.967	4.054	3.864	1.000	3.419	1.869	1.000	3.043	2.586	3.888	26.689
1.967	1.000	2.610	3.894	4.603	1.000	1.812	2.116	3.811	1.000	23.814
4.065	1.974	2.610	3.894	4.603	1.000	2.695	4.142	1.756	2.746	29.487
1.967	1.000	1.749	3.894	2.509	2.688	3.933	1.000	2.586	1.000	22.325
1.000	1.974	1.749	1.000	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	29.946
2.870	2.881	2.610	3.894	4.603	3.845	2.695	3.043	2.586	3.888	32.916
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	40.100
4.065	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	29.419
2.870	4.054	3.864	3.894	4.603	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	33.043
4.065	2.881	3.864	3.894	3.419	2.688	3.933	2.116	2.586	2.746	32.192
4.065	1.000	2.610	2.687	2.509	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	26.628
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	2.688	3.933	2.116	2.586	1.909	33.711
4.065	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	1.812	3.043	2.586	1.000	26.789
2.870	2.881	3.864	1.858	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	35.697
2.870	4.054	2.610	3.894	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	37.651
2.870	1.974	2.610	2.687	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	34.364
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	1.869	3.933	4.142	2.586	2.746	35.757
4.065	2.881	2.610	2.687	3.419	2.688	2.695	2.116	2.586	2.746	28.493
2.870	2.881	2.610	2.687	3.419	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	34.087
2.870	1.974	1.749	1.000	3.419	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	30.632
4.065	2.881	2.610	2.687	3.419	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	35.281
4.065	1.974	1.000	1.858	2.509	3.845	3.933	3.043	2.586	3.888	28.701
1.967	2.881	3.864	3.894	1.691	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	28.055

4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	3.845	2.695	4.142	3.811	3.888	38.862
4.065	4.054	3.864	3.894	4.603	1.000	1.000	2.116	1.756	1.909	28.262
1.967	4.054	2.610	3.894	4.603	1.869	2.695	2.116	2.586	2.746	29.141
2.870	4.054	2.610	3.894	3.419	2.688	2.695	3.043	2.586	2.746	30.605
2.870	1.000	3.864	2.687	2.509	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	32.550
2.870	2.881	3.864	3.894	4.603	1.869	2.695	3.043	3.811	3.888	33.420
1.967	4.054	3.864	3.894	4.603	2.688	2.695	2.116	2.586	2.746	31.213
2.870	4.054	3.864	3.894	4.603	2.688	2.695	3.043	3.811	3.888	35.411
4.065	1.974	2.610	2.687	2.509	3.845	3.933	3.043	3.811	3.888	32.365
2.870	1.974	1.749	1.858	3.419	1.869	1.812	2.116	1.756	2.746	22.171
4.065	4.054	3.864	1.858	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	38.064
2.870	2.881	2.610	2.687	4.603	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	35.271
4.065	1.974	2.610	2.687	3.419	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	34.374
1.967	2.881	2.610	2.687	3.419	3.845	3.933	4.142	3.811	3.888	33.183
4.065	2.881	2.610	3.894	4.603	1.869	1.812	3.043	2.586	2.746	30.109
2.870	4.054	3.864	3.894	3.419	1.869	1.812	3.043	2.586	2.746	30.157
4.065	1.974	2.610	1.000	1.000	2.688	3.933	2.116	3.811	1.909	25.106