

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN UKT PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TERHADAP KEPUASAN
LAYANAN NASABAH (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA FEBI UIN IMAM BONJOL)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Prodi Perbankan Syariah*



Oleh:

**SHIVA MELANNISA FADILLAH
NIM. 1916050013**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2026 M

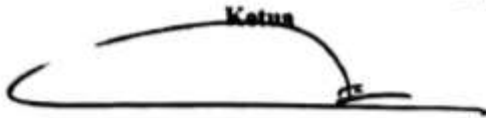
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Layanan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi UIN Imam Bonjol)” yang disusun oleh Shiva Melannisa Fadillah, Nim 1916050013 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Jumat, tanggal 13 Februari 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program starta satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah

Padang, 26 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua



Prof. H. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D., CRP
NIP.197112011996031002

Sekretaris



Abdi Fadhliah, MM
NIP.199401242020121020

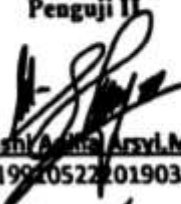
Anggota

Penguji I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP.197709052007012021

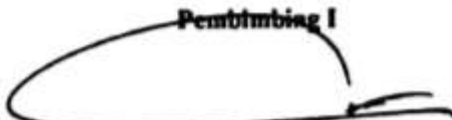
Penguji II



Wusni Azzah Arsyi, M.Si
NIP.199205222019032019

Pembimbing

Pembimbing I



Prof. H. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D., CRP
NIP.197112011996031002

Pembimbing II



Abdi Fadhliah, MM
NIP.199401242020121020

Menegaskan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Tetra Hendra, M.Ag
NIP.197606042003121001

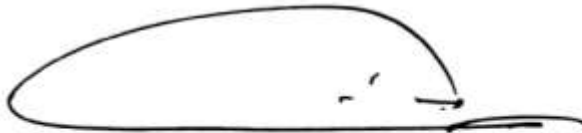
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt PadaBank Syariah Indonesia (Bsi) Terhadap Kepuasan Layanan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Uin Imam Bonjol)” yang disusun oleh Shiva Melannisa Fadillah, NIM. 1916050013 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Dengan persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang , 2 Februari 2026

Pembimbing I



Prof. H. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D., CRP
NIP.197112011996031002

Pembimbing II



Abdi Fadhlan, MM
NIP.199401242020121020

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN UKT PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TERHADAP KEPUASAN LAYANAN NASABAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEBI UIN IMAM BONJOL PADANG”**.

” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 6 Februari 2026



Shiva Melannisa Fadillah
NIM. 1916050013

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Layanan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)**”, disusun oleh **Shiva Melannisa Fadillah NIM 1916050013**, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan nasabah, termasuk mahasiswa dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan mahasiswa FEBI dalam melakukan pembayaran UKT di BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS, dengan sampel sebanyak 97 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dan pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, karena masing-masing memiliki nilai P-Value lebih besar dari 0,05. Sementara itu, variabel empati dan jaminan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, ditunjukkan oleh nilai P-Value yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek perhatian personal dan jaminan pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan layanan, dibandingkan dengan aspek fisik, kehandalan, dan daya tanggap.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, Bank Syariah Indonesia, uang kuliah tunggal, SERVQUAL

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'Alamin Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karuniadan hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Layanan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol)”** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT dan panutan umat Islam hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Asrilan dan Ibunda Mardianis yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, motivasi, materi dan do'a untuk penulis. Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Hj. Martin Kustanti, MA** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** dan Sekretaris Program Studi Bapak **Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP**.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.

5. Kepada Bapak **H. Ahmad Wira, M.Si.,M.Ag, Ph.D** selaku Pembimbing I dan Bapak **Abdi Fadhlan, MM** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** selaku Penguji I dan **Ibuk Wushi Adila Arsy, M.Si** selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan serta kritik yang membangun selama proses ujian skripsi. Saran dan koreksi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
8. Kepada keluargaku papa dan mama tercinta, yang begitu berjasa baik dalam hal materi maupun non materi, yang telah merawat, membimbing, mendidik, mencurahkan segala kasih sayang dari kecil hingga dewasa serta selalu sabar menghadapi peneliti dan selalu menemani peneliti serta selalu memberikan pengajaran yang berharga dan terimakasih doa yang tidak henti hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan memperoleh gelar S.E.
9. Kepada Suami saya Fikri Ramadan terima kasih sudah mau bertahan dan selalu mendukung, selalu sabar dan selalu setia menemani dalam setiap proses yang dihadapi.
10. Kepada anak saya Alleya Suci Nafasya terima kasih selalu menjadi penyemangat dan penghibur saya kalau saya sedang sedih dalam menjalani proses perkuliahan ini.
11. Terimakasih kepada sahabat saya Nabilah Muna Indri yang telah menemani setiap proses, mendedarkan keluh kesah saya dan memberikan dukungan dan semangat tiada henti kepada saya, serta banyak masukan dan saran terhadap segala permasalahan yang saya hadapi.

12. Untuk Shiva Melannisa Fadillah terimakasih sudah mau bertahan dan selalu kuat, menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan sampai hari ini dan detik ini. Kamu hebat kamu kuat bisa menyelesaikan ini sendirian. Penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penulisan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Amin Yarabbal'alam. Dalam penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah khazanah ilmu pengetahuan serta menjadi amal kebaikan bagi semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaiannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 27 Februari 2026

Penulis



Shiva Melannisa Fadillah

NIM.1916050013

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kepuasan Nasabah	14
B. Bank Syariah	20
C. Pelayanan	26
D. Kualitas Pelayanan	29
E. Uang Kuliah Tunggal (UKT).....	32
F. Penelitian terdahulu.....	33
G. Kerangka Pemikiran.....	41
H. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. Subjek dan Objek Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	46

D. Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Variabel Penelitian.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Karakteristik Responden	59
B. Analisis Data	61
C. Analisis SEM - PLS	68
D. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Keterbatasan Penelitian.....	96
C. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	