

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan layanan nasabah (studi kasus pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol). Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. Berdasarkan hasil yang telah dilakukan atas data-data yang diperoleh maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik dalam penelitian ini belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan layanan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai P-Value berada di atas batas signifikansi 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fasilitas dan tampilan fisik bukanlah faktor utama yang dipertimbangkan responden dalam menilai kepuasan layanan.
2. Variabel kehandalan juga belum terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan. Nilai P-Value yang lebih besar dari 0,05 menyebabkan hipotesis pada variabel ini dinyatakan tidak lulus. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan tepat belum sepenuhnya memengaruhi tingkat kepuasan layanan yang dirasakan.
3. Variabel daya tanggap tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan. Berdasarkan hasil pengujian, nilai P-Value yang diperoleh masih berada di atas taraf signifikansi 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan pelanggan belum menjadi faktor dominan dalam

meningkatkan kepuasan layanan.

4. Variabel empati terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Nilai P-Value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis pada variabel ini dapat diterima. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian personal, sikap peduli, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan layanan.
5. Variabel jaminan juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Hasil pengujian menunjukkan nilai P-Value di bawah 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan dinyatakan lulus. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan terhadap kompetensi penyedia layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan layanan.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Cakupan responden terbatas

Responden hanya berjumlah 97 mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh mahasiswa maupun nasabah BSI secara umum.

2. Karakteristik responden tidak merata

Responden didominasi mahasiswa semester akhir dan perempuan, sehingga persepsi yang diperoleh kemungkinan belum mewakili seluruh karakteristik mahasiswa.

3. Penggunaan kuesioner sebagai satu-satunya instrumen

Data bersifat persepsi subjektif responden, sehingga berpotensi menimbulkan bias jawaban dan kurang menggambarkan kondisi nyata secara menyeluruh.

4. Variabel penelitian terbatas

Penelitian hanya menggunakan dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), sedangkan faktor lain seperti kemudahan sistem digital, biaya, dan citra bank tidak diteliti.

5. Penelitian bersifat cross-sectional

Data dikumpulkan dalam satu periode waktu, sehingga tidak menggambarkan perubahan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah disajikan, maka penulis sampaikan saran semoga dapat memberikan manfaat pada pihak terkait. Adapun beberapa saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan SmartPLS sebagai alat analisis data menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mempertimbangkan penggunaan metode analisis lain seperti AMOS, LISREL, atau metode statistik lainnya agar diperoleh perbandingan hasil analisis yang lebih beragam dan memperkuat temuan penelitian.
2. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menyusun penelitian yang lebih mendalam terkait kepuasan layanan nasabah bank syariah, khususnya mahasiswa sebagai pengguna layanan pembayaran UKT. Penelitian lanjutan dapat mengkaji faktor-faktor lain yang

memengaruhi kepuasan selain dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), seperti kemudahan sistem digital, biaya layanan, kepercayaan, serta citra bank.

3. Penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan bank syariah diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan keuangan yang lebih baik, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, diharapkan adanya penambahan variabel lain yang dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan layanan digital, keamanan transaksi, dan pengalaman pengguna.
4. Disarankan agar jumlah sampel penelitian selanjutnya diperluas dan mencakup mahasiswa dari fakultas atau perguruan tinggi lain agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.
5. Apabila penelitian ini digunakan sebagai referensi, diharapkan dilakukan pengembangan lebih lanjut, karena penulis menyadari masih terdapat keterbatasan serta ruang untuk perbaikan dan penyempurnaan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., & Marliyah, M. (2023). Peran generasi milenial terhadap pemahaman dan perkembangan fintech syariah. *JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Kebijakan Publik)*, 4(2), 37–43. <https://doi.org/10.30743/jekkp.v4i2.6425>
- Agrawal, R., & Verma, A. (2024). Impact of digital payment systems on customer satisfaction in the banking industry: A study. *Shodhkosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5(1), 2624–2633. <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i1.2024.2777>
- Agustin, T., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Analisis kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah: Studi empiris pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2), 145–160.
- Anggiana, P. (2023). Pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 9(1), 21–28. <https://doi.org/10.24967/jmb.v9i1.1980>
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arnita, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). Pengaruh self service technology (SST) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital (Studi kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 72–80. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784)
- Asas, I., Peradilan, S., & Penggunaan, M. (2025). Biaya ringan melalui penggunaan aplikasi e-. 3(5).
- Bons, R. W. H., Alt, R., Lee, H. G., & Weber, B. (2012). Banking in the internet and mobile era. *Electronic Markets*, 22(4), 197–202. <https://doi.org/10.1007/s12525-012-0110-6>
- Candra, A. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan PT Hasanah Surveyor Raya Pekanbaru.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. J. L. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: Exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288–302. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0152-2>
- Fatimah, S., & Ema, E. (2024). Pengaruh self service technology terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan Bank Syariah Indonesia dengan digitalisasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(2), 74–88. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i2.239>
- Fauzi, M., Mahmudin, M., & Haq, F. F. (2023). Halal assurance climate creation in processing products for micro waqf bank customers. *Journal of Enterprise and Development*, 5(1), 1–17. <https://doi.org/10.20414/jed.v5i1s.6915>
- Febiola, V., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan easy wadiah pada PT Bank Syariah Indonesia tahun 2022. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (Ambitek)*, 3(1), 97–104. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>

- Hellin. (2022). Pengaruh privasi dan persepsi keamanan terhadap kepercayaan konsumen Shopee di Tanjungpinang.
- Ichwan, A. (2018). Analisis perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) pada Bank Mandiri Syariah dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Skripsi). UIN Raden Intan Lampung.
- Indah Astanti, D., & Nuswanto, A. (2024). Legal protection of customers personal data in bank financial institutions. *Pena Justisia*, 23(2), 1–11.
- Jahan, N., & Shahria, G. (2022). Factors affecting customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh. *South Asian Journal of Marketing*, 3(1), 60–76. <https://doi.org/10.1108/sajm-02-2021-0018>
- Kadir, A. (2023). Pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT Adira Dinamika Multi Finance. *Lajumen: Lajagoe Journal Management and Business*, 1(1), 122–131.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang biaya kuliah tunggal dan uang kuliah tunggal. Kemendikbud.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mofokeng, T. E. (2021). The impact of online shopping attributes on customer satisfaction and loyalty. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1968206>
- Moksin, H., Hudi, Z. H., & Malek, M. A. (2024). Wallet go digital: Exploring service quality and customer satisfaction in e-wallet apps. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(12), 3837–3850. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v14-i12/23771>
- Muttaqin, Q., & Khasanah, U. (2023). Analisis kepatuhan prinsip syariah dalam layanan e-money perspektif maqashid syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 1806. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8972>
- Nanang Wahyudin, Herlissha, N., Christianingrum, & Aldiesi, D. R. (2022). The utilization of e-commerce and QRIS as digital payment tools. *Journal of Consumer Sciences*, 7(2), 134–147.
- Ndaruwati, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT di Bank Jateng Syariah KC UIN Raden Mas Said Surakarta (Skripsi). UIN Raden Mas Said Surakarta.
- Oktafiani, S. F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah (Skripsi). UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Pane, P. B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara (Skripsi). UIN Sumatera Utara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pulungan, M. S. (2021). Analisis pelayanan pembayaran UKT terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Skripsi). UIN Sumatera Utara.
- Putri, M. A., Arfiansyah, M. A., et al. (2025). Faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna BSI Mobile. 11(1), 51–60.
- Ramadhan, W. (2021). Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT di Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah (Skripsi). UIN Antasari Banjarmasin.
- Rasheed, H. M. W., et al. (2015). Factors affecting customer loyalty in banking sector. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 1(1), 239.
- Saraswati, P., Kumadji, S., & Abdillah, Y. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1–8.
- Sarkam, N. A., et al. (2022). Attitudes, security, and perceived ease of use influence the consumers' decision to use an e-payment system. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(3), 357–368.
- Sharma, N. (2024). A digital cohort analysis of consumers' mobile banking app experience. *International Journal of Consumer Studies*, 48(1), 1–19.
- Sodik, F., Zaida, A. N., & Zulmiati, K. (2022). Analisis minat penggunaan pada fitur pembelian mobile banking BSI. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35–53.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Statistika untuk penelitian. Alfabeta.
- Tamaruddin, A. F., & Endri. (2020). Customer satisfaction mediates the effect of self service technology. *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, 5(2), 1–15.
- Uddin, M. K., & Nasrin, S. (2023). The mediating effect of customer satisfaction on fintech literacy. *Open Journal of Business and Management*, 11(5), 2488–2504.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Utama, I. D., Sudirman, I. D., & Kurnianingrum, D. (2024). Beyond transactions: Understanding the determinants of e-satisfaction in online shopping. *Journal of Asian Scientific Research*, 14(2), 251–265.
- Vansh Garg. (2023). Cybersecurity and data privacy foresight 2022.
- Vera. (2021). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan pembayaran UKT pada PT Bank Aceh Syariah dan PT Bank Syariah Indonesia (Skripsi). UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Wijayanti, K. A., Izza, M., & Firdausi, M. I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: Studi kasus Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 55–68.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

