

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi, Fasilitas, dan Layanan Sikap *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia. (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017)” yang ditulis oleh M Bujang Tafakur, NIM. 17401163143, Pembimbing Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi pentingnya meningkatkan kepuasan mahasiswa saat melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia karena semakin tajam persaingan antar lembaga perbankan di Indonesia. Hal utama perusahaan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Perusahaan harus mampu memperhatikan hal yang dianggap penting untuk pelanggan, agar pelanggan tidak pindah ke perusahaan lain. Penelitian ini mengangkat masalah lokasi, fasilitas, dan pelayanan dengan Penelitian ini Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji pengaruh jangkauan akses lokasi terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia (2) menguji pengaruh fasilitas fisik dan non fisik) terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia (3) menguji pengaruh layanan sikap *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia baik secara parsial ataupun simultan. dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 di Empat Fakultas. teknik sampel *purposive sampling*. Dengan penetapan sampel menggunakan jenis metode *proportionate stratified random sampling*. dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji T (parsial) variabel lokasi dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Sedangkan pelayanan sikap *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Secara simultan jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan pelayanan sikap *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung 2017 dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia tidak hanya di pengaruhi oleh ketiga variabel tersebut namun juga di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

Kata kunci: *Lokasi, Fasilitas, Pelayanan frontliner, dan Kepuasan Mahasiswa*

THESIS

Thesis entitled "The Influence of Access to Location, Facilities, and Service Reach of Frontliners on Students' Satisfaction Levels in UKT Payments through Indonesia State Bank. (A Case study on Students of IAIN Tulungagung 2017) "written by M Bujang Tafakur, NIM. 17401163143, supervised by Elok Fitriani Rafikasari, M.Si.

This research was motivated by the importance of increasing students' satisfaction when making UKT payments through Indonesia State Bank due to the increasingly sharp competition between banking institutions in Indonesia. The main thing for the compete and dominate the market. The company must be able to pay attention to things that area considered important to customers so that the rainbow does not vovw to another company. This research raises the problem of the location of facilities and services.. This study aims to (1) examine the effect of access to location coverage on the students IAIN Tulungagung in UKT payments through Indonesia State Bank (2) examine the effect of physical and non-physical facilities on the students IAIN Tulungagung in UKT payments through Indonesia State Bank 3) examining the effect of frontliner service on students' satisfaction at IAIN Tulungagung students in UKT payments through Indonesia State Bank. By distributing questionnaires to 100 respondents of students of IAIN Tulungagung 2017 in four faculties. The researcher used Purposive sampling technique, with the determination of the sample using the proportionate stratified random sampling method. In this study used a quantitative approach and multiple linear regression analysis methods.

Based on the results of the T test (partial) the location and facility variables did not have a significant effect on the level of satisfaction of the IAIN Tulungagung students 2017 in UKT payments through Indonesia State bank. Meanwhile, front-liner service had a significant effect on the satisfaction of students of IAIN Tulungagung 2017 in paying UKT through Indonesia State Bank. Simultaneously, the reach of location access, facilities (physical and non-physical), and front-liner service attitude affected the satisfaction level of IAIN Tulungagung students in making UKT payments through Indonesia State Bank. It was proved that the level of students' satisfaction in UKT payments through Indonesia State Bank was not only influenced by these three variables but it was also influenced by other variables.

Keywords: Location, Facilities, Front-liner services, and Student Satisfaction