

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.

Hasil analisis menunjukkan bahwa jangkauan akses lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andreas S. Manampiring, Willem, J.A.F Tumbuan, Rudy S. Wenas.” Analisis produk, harga, lokasi, serta promosi terhadap kepuasan konsumen kartu kredit bank Mandiri Manado.¹

Menurut Tjiptono lokasi seringkali menjadi faktor yang sangat krusial yang berpengaruh langsung terhadap sebuah kesuksesan dunia usaha khususnya bidang jasa, karena lokasi berkaitan erat dengan potensial pasar penyedia jasa khususnya perbankan.

Untuk menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melakukan pengamatan dan observasi melalui wawancara dengan salah satu mahasiswa angkatan 2017 yang bernama Muhammad Mahda Amirudin sekaligus ketua DEMA FTIK tahun 2020 mengungkapkan

¹ Andreas S. Manampiring, Willem, J.A.F Tumbuan, Rudy S. Wenas.” *Analisis produk, harga, lokasi, serta promosi terhadap kepuasan konsumen kartu kredit bank Mandiri Manado*” Jurnal EMBA, Vol, 4, No,2 Juni 2016, Hal 164

bahwa lokasi tidak menjadi pertimbangan yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT yang sudah menjadi kewajibannya di tiap awal semester melalui mitra IAIN Tulungagung Bank Negara Indonesia. dengan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk membayar UKT dengan efektif dan efisien mulai dari lewat bank langsung ataupun lewat transfer. ²

B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari “pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Sampit” di ketahui variabel dari kualitas produk dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. ³

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh

² Wawancara dengan Muhammad Mahda Amirudin, mahasiswa FTIK IAIN Tulungagung pada tanggal 2 Agustus 2020 pada pukul 20.45 WIB.

³ Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari “*pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di sampit*”. Jurnal Terapan dan Manajemen Bisnis, Vol, 3, No,1, 2017, Hal. 59

konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.⁴ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Bank Negara Indonesia telah memenuhi segala fasilitas yang di butuhkan oleh nasabah secara maksimal yang dibuktikan sendiri oleh nasabah dengan merasakan manfaat dan kepuasan nasabah tercapai sehingga memilih mengabaikan fasilitas Bank Negara Indonesia yang kini dibuktikan oleh IAIN Tulungagung sebagai mitra Bank Negara Indonesia dalam pembayaran UKT.

Untuk menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melakukan pengamatan dan observasi melalui wawancara dengan salah satu mahasiswi angkatan 2017 yang bernama Anita Reni Mustikawati dari FEBI mengungkapkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia yang dirasakannya sangat baik dan memuaskan mulai dari tempat parkir yang luas, kondisi ruangan berac serta tempat duduk yang nyaman. Sehingga mahasiswa mengabaikan indikator fasilitas bank saat melakukan pembayaran UKT yang dirasa Bank Negara Indonesia telah memberikan fasilitas yang sangat maksimal dengan dibuktikan transaksi mebayaran UKT yang lancar tanpa terkendala apapun serta tidak memakan waktu yang lama.⁵

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), Hal. 45

⁵ Wawancara dengan Anita Reni Mustikawati, mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung pada tanggal 2 Agustus 2020 pada pukul 20.45 WIB.

C. Pengaruh Pelayanan Sikap *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan sikap *Frontliner* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pelayanan *Frontliner* mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan kepada nasabah merupakan tulang punggung dalam menjalankan operasional perbankan tersebut. Ditinjau dari teori menurut Parasuraman dalam Lupioadi lima dimensi kualitas pelayanan (*serqual*) yang digunakan konsumen untuk menentukan kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).⁶ Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nina Indah Febriana, "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung" diketahui bahwa variabel analisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷

Untuk menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melakukan pengamatan dan observasi melalui wawancara dengan

⁶ Nina Indah Febriana, "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung", Jurnal AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 148-152

⁷ Ibid, Hal. 148

salah satu mahasiswi angkatan 2017 yang bernama Mita Uswatun Hasanah yang kini menjabat sebagai ketua DEMA FUAD 2020. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia kepada mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT sangat baik dan memuaskan karena ketika kita datang di Bank Negara Indonesia untuk membayar UKT disambut baik oleh satpam dan di tanya serta di arahkan ke tempat atau meja *teller* khusus untuk melakukan pembayaran UKT. Mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT tidak dicampur aduk ikut nomor antrean nasabah lainnya sehingga mahasiswa hampir mirip seperti nasabah primer. Hal tersebut juga senada dengan apa yang disampaikan juga oleh mahasiswa asal FASIH angkatan 2017 yang bernama Hamim Mustofa.⁸

D. Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi, Fasilitas, Pelayanan Sikap *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan pelayanan sikap *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan sikap pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

⁸ Wawancara dengan Mita Uswatun Hasanah dan Hamim Mustofa, mahasiswa FUAD dan FASIH IAIN Tulungagung pada tanggal 2 Agustus 2020 pada pukul 20.00 WIB.

Hal tersebut relevan dengan teori Kotler kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁹ Begitu pula dengan mahasiswa, mahasiswa akan puas terhadap Bank Negara Indonesia saat melakukan pembayaran UKT apabila Bank Negara Indonesia mudah dijangkau, fasilitas lengkap dan pelayanan yang prima. Sehingga kepuasan yang diterima mahasiswa melebihi dari kepuasan yang mereka harapkan.

⁹ Nina Indah Febriana, "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung", Jurnal AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 148-152

