

**PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH BANK UNTUK PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
(Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Sasifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**LAZHANI KHOERUNNISA
NIM. 2017202112**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lazhani Khoerunnisa
NIM : 2017202112
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021).

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 05 Juni 2024
Saya yang menyatakan,



Lazhani Khoerunnisa
NIM. 2017202112



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH BANK UNTUK PEMBAYARAN UANG KULIAH
TUNGGAL (UKT)
(STUDI EMPIRIS PADA MAHASISWA UIN SAIZU PURWOKERTO
ANGKATAN 2021)

Yang disusun oleh Saudara **Lazhani Khoerunnisa NIM 2017202112** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin, 08 Juli 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dani Kusumastuti, S.E., M.Si.
NIP. 19750420 200604 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Rini Meliana, S.E., M.Ak.
NIP. 19940713 202012 2 016

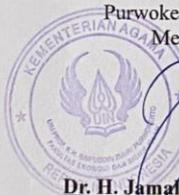
Pembimbing/Penguji

Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

Purwokerto, 11 Juli 2024

Mengesahkan

Dekan,



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto di-
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

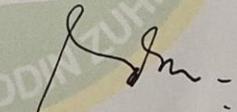
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Lzhani Khoerunnisa NIM 2017202112 yang berjudul :

Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 05 Juni 2024
Pembimbing,



Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

**PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH BANK UNTUK PEMBAYARAN
UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
(Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)**

**Lazhani Khoerunnisa
NIM. 2017202112**

E-mail : lazanikh2019@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pemilihan bank untuk pembayaran UKT merupakan keputusan penting bagi mahasiswa. Pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas bank dapat mempengaruhi keputusan. Bank juga bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk memudahkan segala jenis transaksi terkait akademik, seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Salah satu Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan lembaga keuangan perbankan adalah UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto. Adapun lembaga keuangan yang telah bermitra yaitu Bank BTN, Bank Syariah Indonesia, Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI. Pada penelitian ini memiliki kebaruan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Mahasiswa angkatan 2021 UIN SAIZU Purwokerto masih relevan dalam melakukan pembayaran UKT dan mengetahui tata cara pembayaran UKT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran (UKT).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu 3.017 mahasiswa. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 355 mahasiswa menggunakan *stratified random sampling* dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data kuesioner dan observasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Rank Spearman Correlation*, koefisien *Konkordansi Kendall W* dan regresi ordinal.

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa hasil analisis korelasi rank spearman menghasilkan korelasi lokasi (0,217), pelayanan (0,113), dan fasilitas (0,110) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Hasil uji Kendall's menunjukkan hasil sebesar 0,348 yang membuktikan adanya korelasi antara lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT dengan arah positif. Pengujian regresi ordinal model *parameter estimates* menunjukkan secara parsial bahwa variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT dan secara simultan lokasi, pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Mahasiswa

**THE INFLUCENCE OF LOCATION, SERVICES AND FACILITIES
ON THE DECISION TO CHOOESE A BANK PAYMENTS
SINGLE TUITION FEES (UKT)
(Empirical Study on UIN SAIZU Purwokerto Class of 2021)**

**Lazhani Khoerunnisa
NIM.2017202112**

E-mail : lazanikh2019@gmail.com

*Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business
UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Choosing a bank for UKT payments is an important decision for students. The influence of location, services and bank facilities can influence decisions. The bank also collaborates with universities to facilitate all types of academic-related transactions, such as Single Tuition Fee (UKT) payments. One of the universities that collaborates with banking financial institutions is UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto. The financial institutions that have partnered are Bank BTN, Bank Syariah Indonesia, Bank Mandiri, Bank BNI and Bank BRI. This research has the novelty that all variables influence the decision to choose a bank for UKT payments. Class of 2021 students at UIN SAIZU Purwokerto are still relevant in making UKT payments and knowing the procedures for paying UKT. This research aims to determine the influence of location, services and facilities on the decision to choose a bank for payments (UKT).

The research method used in this research is a quantitative method. The population in this study was 3,017 students. The number of samples used in this research was 355 students using stratified random sampling with the Slovin formula. Questionnaire and observation data collection techniques. Data analysis used in this research used the Rank Spearman Correlation test, Kendall W Concordance coefficient and ordinal regression.

The results of this research found that the results of the Spearman rank correlation analysis produced a correlation of location (0.217), service (0.113), and facilities (0.110) which partially had a positive effect on the decision to choose a bank for UKT payments. Kendall's test results show a result of 0.348 which proves that there is a correlation between location, service and facilities on the decision to choose a bank for UKT payments in a positive direction. The ordinal regression test of the estimated parameter model shows partially that location, service and facilities variables influence the decision to choose a bank for UKT payments and simultaneously location, services and facilities also influence the decision to choose a bank for Single Tuition Fee (UKT) payments.

Keywords : Location, Sevices, Facilities, Student Decisions

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 156/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħ	h	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	s	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	d	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	t	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	z	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka

ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
هـ	ha’	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya’	y	ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

ددة	ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	Karâmah al-auliya’
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة لنظر	ditulis	Zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

4. Vokal Pendek

َ	<i>Fathah</i>	ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جا دلية	ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تانس	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كر يم	ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أأنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	ẓawi al-furûd
------------	---------	---------------

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

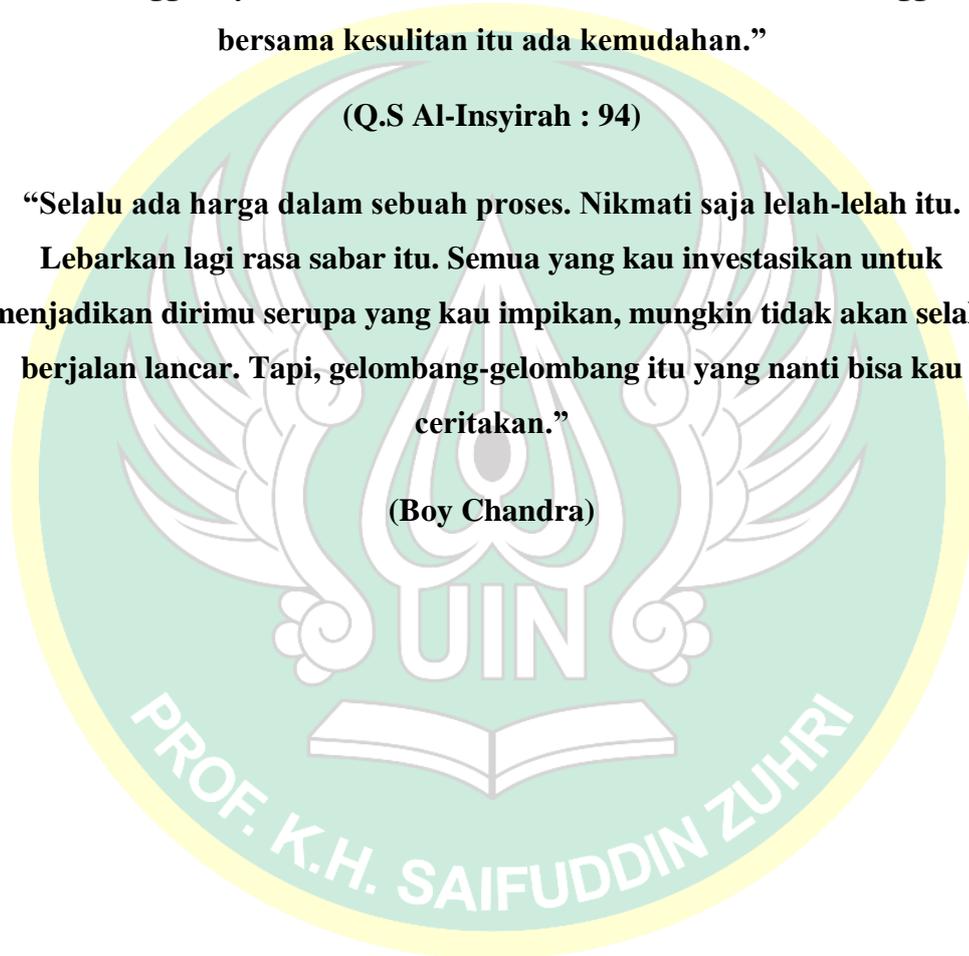
(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah : 94)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad saw., kepada keluarga serta sahabat-sahabat-Nya. Berkaitan dengan selesainya skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) (Studi Empiris Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)” dengan baik sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Hastin Tri Utami S.E., M.Si., Ak. selaku Koordinator Program Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. Hj. Rahmini Hadi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang senantiasa memberikan waktu serta arahan, masukan, bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini bisa selesai. Semoga beliau senantiasa sehat dan

mendapat perlindungan dari Allah Swt. atas segala kebaikan yang beliau berikan.

8. Segenap Dosen dan Staff UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu penulis dalam pengisian kuesioner.
10. Teruntuk Bapak Warsono, terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, serta cinta, doa dan motivasi yang selalu membuat saya percaya bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
11. Teruntuk Ibu Sri Marchalati, mustahil saya mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridha dan dukungan dari beliau. Terima kasih mama, berkatmu ternyata aku mampu.
12. Adik saya Finandito Rizky Mufarih, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.
13. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
14. Untuk Akhbar Adriyansyah P, terima kasih atas dukungan, motivasi, doa serta cinta yang telah kamu berikan kepada penulis. Terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk sahabat saya Fiki Setyaningsih, Nadia Rosiana Sofani yang telah memberi semangat, motivasi dan *support* kepada peneliti serta selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam pengerjaan skripsi. Semangat besti.
16. Untuk sahabat seperjuangan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang bernama Filzah Thalitha, Lutfiyatul Umami, Akhlina Tijani Prabawa dan Atik Kurniati, terima kasih karena sudah mampu bertahan hingga akhir, terima kasih atas petualangan hebat selama 4 tahun ini.
17. Untuk Arlita dc terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis selama ini, meskipun jarang bertemu, komunikasi pun seadanya tetapi bagi penulis berterima kasih karena sudah menjadi pendengar yang baik, sukses selalu.

18. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C angkatan 2020 yang telah memberikan banyak warna dalam perjalanan saya selama perkuliahan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Terima kasih atas semua cerita dan kebersamaannya, sukses dan sehat selalu untuk kalian.
19. Untuk mba Adil Nisa Fadilah dan mba Farkhatul Lutviyati, terima kasih atas bimbingan, dukungan serta doa kalian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
20. Terakhir, untuk diri sendiri terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah Swt. senantiasa memebrikan karunia dan rahmat-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa peneliti ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik serta dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 05 Juni 2024

Penulis



Lazhani Khoerunnisa
NIM.2017202112

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
B. Kajian Pustaka	22
C. Landasan Teologis	27
D. Kerangka Konseptual	30
E. Rumusan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	35
D. Variabel dan Indikator Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data Penelitian	46
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	50
B. Karakteristik Responden	54
C. Hasil Analisis Data	57
D. Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021	36
Tabel 3.2 Variabel Indikator	42
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Bank	57
Tabel 4.4 Hasil Uji validitas	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Rank <i>Spearman</i>	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Konkordansi Kendall's W	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Konkordansi Kendall's W	63
Tabel 4.9 <i>Case Processing Summary</i>	64
Tabel 4.10 <i>Model Fitting Information</i>	64
Tabel 4.11 <i>Goodness-of-Fit</i>	65
Tabel 4.12 <i>Pseudo R-Square</i>	65
Tabel 4.13 <i>Parameter Estimates</i>	66
Tabel 4.14 <i>Case Processing Summary</i>	67
Tabel 4.15 <i>Model Fitting Information</i>	67
Tabel 4.16 <i>Goodness-of-Fit</i>	68
Tabel 4.17 <i>Pseudo R-Square</i>	68
Tabel 4.18 <i>Parameter Estimates</i>	69
Tabel 4.19 <i>Case Processing Summary</i>	70
Tabel 4.20 <i>Model Fitting Information</i>	70
Tabel 4.21 <i>Goodness-of-Fit</i>	71
Tabel 4.22 <i>Pseudo R-Square</i>	72
Tabel 4.23 <i>Parameter Estimates</i>	72
Tabel 4.24 <i>Case Processing Summary</i>	73
Tabel 4.25 <i>Model Fitting Information</i>	74
Tabel 4.26 <i>Goodness-of-Fit</i>	74
Tabel 4.27 <i>Pseudo R-Square</i>	75
Tabel 4.28 <i>Parameter Estimates</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Rank Spearman
- Lampiran 6 Hasil Uji Kendall's W
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Ordinal
- Lampiran 8 Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 9 Surat Izin Riset Individual
- Lampiran 10 Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 11 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 12 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 13 Sertifikat KKN
- Lampiran 14 Sertifikat PPL
- Lampiran 15 Sertifikat PBM



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai suatu perusahaan yang menerima modal masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengalokasikan pada masyarakat melalui pemberian kredit atau saluran lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum (Undang-Undang Republik Indonesia, 1998). Sektor perbankan memegang peranan penting sebagai subsistem negara dan perekonomian. Sebagian besar layanan yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern berkaitan dengan perbankan. Simpanan atau tabungan dapat dihimpun melalui bank dalam berbagai bentuk. Setelah uang terkumpul, jumlahnya disalurkan kepada perorangan atau daerah yang membutuhkan uang untuk menjalankan usahanya. Keberadaan sektor perekonomian ini sangat penting karena memberikan kontribusi terhadap berkembangnya transaksi keuangan di masyarakat. Sangat penting bagi kita untuk memiliki lembaga yang mengelola produk dan layanan untuk memenuhi permintaan industri perbankan yang semakin meningkat.

Di Indonesia, ada dua kategori perbankan yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Pada tahun 1992, bank syariah pertama dibuka pada saat itu jumlah bank konvensional melebihi jumlah bank syariah. Hal ini menyatakan bahwa bank konvensional sudah ada sejak lama berada di pasar perbankan dibandingkan bank syariah dan memiliki lebih banyak cabang dibandingkan bank syariah. Namun, masyarakat kini memiliki berbagai pilihan yang memudahkan transaksi keuangan melalui bank konvensional atau bank syariah. Kedua bank dapat menawarkan pelayanan yang sesuai dengan masyarakat dan kebutuhan.

Perbankan dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dalam bidang pembiayaan keuangan dengan menggunakan produk-produk yang dimiliki oleh bank. Peran bank konvensional dan bank syariah

adalah memberikan pelayanan keuangan kepada masyarakat. Di Indonesia, perguruan tinggi menggunakan layanan perbankan untuk memfasilitasi berbagai transaksi. Sebagai permulaan untuk mahasiswa yang menginginkan pelayanan keuangan untuk membantu transaksi yang terhubung secara akademik, termasuk sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Ini membantu dan mempermudah dunia pendidikan menjadi lebih sederhana dan mudah serta memberikan keamanan finansial kepada siswa yang telah membayarnya.

Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto adalah salah satu perguruan tinggi yang menjalin kerja sama dengan perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan bagi akademik. Mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi akademik dan bekerjasama dengan berbagai lembaga keuangan perbankan di bank yang telah bermitra dengan Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto. Transaksi dicatat dan disimpan sehingga pihak universitas dapat berkonsultasi dengan mereka mahasiswa untuk memperoleh informasi rinci mengenai transaksi tersebut. Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto telah menjalin kerja sama/mitra dengan beberapa lembaga keuangan, yaitu Bank BTN, Bank Syariah Indonesia, Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI. Dari kelima cabang tersebut, mahasiswa diminta untuk mengambil keputusan mengenai bank tempat mahasiswa membayar UKT.

Uang Kuliah Tunggal (UKT) menurut ketentuan peraturan Menteri Agama No. 96 Tahun 2013 mengenai Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan bagian dari biaya yang dibayarkan tiap mahasiswa pada masing-masing jurusan atau program studi untuk program sarjana. Pembayaran UKT dimulai pada awal setiap semester baru seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahunnya. Nominal biayanya pun berbeda-beda sesuai kemampuan ekonomi dan keputusan rektor masing-masing universitas.

Hasil wawancara penulis dengan 20 mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto. Sebanyak 13 mahasiswa atau 65% memilih membayar UKT berdasarkan Bank BRI. Sebanyak 5 mahasiswa atau 25% berdasarkan Bank BTN dan Bank

Mandiri. Akan tetapi sebanyak 2 mahasiswa atau 10% berdasarkan Bank BNI dan BSI. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto lebih sering memilih menggunakan bank konvensional dalam pembayaran UKT.

Pada saat memilih bank hal ini untuk pembayaran UKT yang bekerjasama dengan lebih dari satu bank, tentunya dipengaruhi oleh beberapa pengaruh, yaitu seperti lokasi, pelayanan dan fasilitas yang digunakan peneliti dari hasil pra-riset. Pengaruh tersebut mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih bank untuk pembayaran UKT. Sebagai contoh, Lokasi bank yang letaknya strategis akan memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Begitu pula bagi bank yang memiliki kantor cabang yang tersebar luas, tentunya akan lebih banyak dipilih nasabah. Sebagai contoh Bank Mandiri dengan kantor cabang dan fasilitas ATM yang tersebar luas maka lebih mudah ditemui mahasiswa. Contoh lainnya, di kecamatan X terdapat Bank BTN dan Bank Mandiri, namun dilihat dari jarak tempat tinggal ke lokasi kedua bank, lebih dekat ke Bank Mandiri, sehingga mahasiswa memilih lokasi bank terdekat.

Selain itu, faktor pelayanan dan fasilitas sesuai kebutuhan dan harapan mahasiswa juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank untuk membayar UKT. Pelayanan yang baik, mudah, dan cepat serta fasilitas yang memadai, aman, dan nyaman akan memberikan nilai lebih bagi mahasiswa. Misalnya, mahasiswa melakukan pembayaran di Bank Jateng Syariah dengan antrean panjang serta ruang tunggu dengan jumlah kursi yang terbatas sehingga banyak dari mereka yang rela antre berdiri dan sebagian lainnya berpindah bank. Hal tersebut dapat disebabkan karena pelayanan yang kurang efektif dan fasilitas yang kurang memadai.

Menurut Linda Fuadah S (2021), dalam penelitiannya yang menghasilkan bahwa setiap faktor (pengetahuan, pelayanan, fasilitas dan lokasi) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN Walisongo Semarang dalam memilih bank untuk membayar UKT.

Pengambilan keputusan dalam memilih bank yang bekerja sama untuk pembayaran UKT dipengaruhi oleh beberapa pengaruh, antara lain lokasi, pelayanan dan fasilitas. Peneliti menggunakan ketiga pengaruh tersebut untuk melakukan penelitian. Lokasi merupakan salah satu kunci kesuksesan bisnis. Memilih lokasi yang tepat sangatlah penting karena keputusan lokasi memiliki pengaruh jangka panjang dan bertahan lama serta lokasi dapat mempengaruhi pertumbuhan bisnis di masa depan (Kotler dan Armstrong, 2008). Lokasi merupakan tempat berlangsungnya suatu usaha atau kegiatan. Menempatkan bisnis di daerah dengan lalu lintas tinggi atau dimana pelanggan mudah dijangkau merupakan salah satu taktik yang digunakan para pebisnis sebelum berbisnis. Beberapa faktor mempengaruhi pemilihan lokasi, seperti lokasi yang strategis, lokasi mudah terjangkau, lokasi nyaman dan lokasi yang dekat dengan sarana dan prasarana umum. Dalam memilih bank untuk membayar UKT, keputusan pelanggan atau mahasiswa dipengaruhi oleh lokasinya. Dalam menentukan lokasi, seorang pemilik usaha harus memprioritaskan lokasi sesuai dengan tujuannya agar dapat beroperasi secara efektif (Philip Kotler, 2001).

Lokasi dapat diklasifikasikan sebagai komponen "Place" dalam bauran pemasaran. Hal ini mencakup pilihan mengenai pemilihan lokasi tempat bisnis beroperasi. Pemilihan lokasi perlu dipertimbangkan karena merupakan salah satu faktor bersaing untuk menarik konsumen atau nasabah. Dengan lokasi yang strategis suatu perusahaan juga dapat meraih keuntungan maksimal. Tempat dalam layanan melibatkan penggabungan antara lokasi dan keputusan terkait saluran distribusi, khususnya fokus pada cara penyampaian lokasi yang strategis. Lokasi bank strategis mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk menghubungi bank. Sebagai contoh Bank Mandiri yang memiliki fasilitas ATM dan kantor cabang yang tersebar luas dan mudah ditemukan oleh mahasiswa dan Bank Mandiri yang memiliki fasilitas pembayaran dana pendidikan secara online (m-banking). Contoh lain terdapat Bank Mandiri dan Bank BNI di daerah A, namun mengingat jarak tempat tinggal mahasiswa dengan terdekat ke Bank Mandiri, maka mahasiswa memilih lokasi Bank Mandiri yang dekat.

Pelayanan dapat dikaitkan dengan komponen “People” dan “Process” dalam bauran pemasaran. People mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat dalam memberikan peran penting dalam menumbuhkan loyalitas, sedangkan process mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memberikan layanan pada konsumen. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dihasilkan antara konsumen dan karyawan atau faktor lain yang dihasilkan dari pembelian jasa oleh suatu usaha untuk memecahkan masalah konsumen. Pelayanan yang baik, cepat dan sederhana memberikan nilai tambah bagi mahasiswa. Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki pelanggan (Munica Apriani, 2011). Namun, dalam hal ini pelayanan diperutukan bagi nasabah yaitu mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto yang akan melaksanakan pembayaran UKT. Apabila pelayanan memenuhi harapan mahasiswa, maka pelayanan tersebut dianggap memenuhi harapan mahasiswa. Sebaliknya pelayanan dikatakan buruk apabila tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Fasilitas juga dikaitkan dengan Physical Evidence. Kenyamanan atau fasilitas yang ditawarkan secara fisik dapat mempengaruhi cara pelanggan memandang barang atau jasa dan mungkin dianggap sebagai bukti nyata. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, fasilitas juga berdampak pada keputusan nasabah dalam memilih bank untuk pembayaran UKT. Fasilitas perbankan ialah sarana dan prasarana yang dirancang khusus untuk menjamin kelancaran dan kemudahan transaksi, memenuhi segala kebutuhan nasabah. Hal ini adalah salah satu pengaruh keputusan nasabah pada saat bertransaksi di bank. Tak terkecuali dengan keputusan mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto untuk membayar UKT. Ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh bank, seperti beberapa bank menerapkan sistem pembagian doorprize setelah melakukan pembayaran UKT, area parkir yang aman dan luas, fasilitas untuk membayar dana pendidikan secara online (m-banking), fasilitas ruang tunggu yang memadai dan nyaman, memiliki ruang kantor yang bersih dan rapi. Hal tersebut dapat

mempengaruhi mahasiswa dalam hal keputusan memilih bank untuk membayar UKT. Perkembangan informasi dan teknologi di perbankan ditandai dengan adanya fasilitas mobile banking. Mobile banking dapat digunakan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan secara lebih leluasa, dimana saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank. Dengan fasilitas ATM dan mobile banking layanan bank terhadap pembayaran UKT mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi bank.

Keputusan merupakan bagian akhri dari proses tanya jawab yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan dengan menawarkan alternatif-alternatif sebagai jawabannya. Keputusan merupakan suatu metode untuk memecahkan masalah yang diterapkan setelah memilih diantara banyak alternatif yang dikembangkan. Pengambilan keputusan melibatkan penggabungan informasi dari sumber yang diketahui dengan mempertimbangkan dua tindakan atau lebih sebagai alternatif untuk memilih salah satu diantaranya. Menurut Fandy Tjiptono (2002) perilaku konsumen tidak hanya mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan langsung dengan upaya mendapatkan dan memutuskan suatu barang dan jasa, tetapi juga tahap pengambilan keputusan yang dilakukan sebelum dan setelah tindakan, serta aktivitas apapun yang terkait langsung dengan bisnis dalam mendapatkan dan memilih barang dan jasa. Dalam hal ini, keputusan mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto adalah memilih bank sebagai tempat pembayaran UKT.

Penelitian ini bertujuan guna memahami pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti terkesan guna mengangkat judul “PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BANK UNTUK PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian, jawaban rumusan masalah yang telah disajikan, tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN SAIZU dalam memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
2. Apakah pengaruh pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN SAIZU dalam memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?
3. Apakah pengaruh fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa UIN SAIZU dalam memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian meliputi :
 - a. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Saizu Purwokerto dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.
 - b. Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap keputusan mahasiswa UIN Saizu Purwokerto dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.
 - c. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap keputusan mahasiswa UIN Saizu Purwokerto dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.
2. Manfaat penelitian meliputi :
 - a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini bertujuan guna meningkatkan pemahaman pembaca mengenai bagaimana lokasi, pelayanan dan fasilitas mempengaruhi keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
 - b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Peneliti
Memperluas dan mencermati informasi mengembangkan yang diterima di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini menjadi bagian dari persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2) Bagi Akademisi

Sebagai referensi atau sebagai pembanding data dengan tujuan untuk diteliti dan mengungkap persepsi terkait pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mencakup penjelasan mengenai langkah-langkah pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan sampai penutup. Sistematika pembahasan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Merupakan bab yang mencakup landasan teori berdasarkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian, subjek penelitian data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta validitas dan reabilitas yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bab yang berisi penjabaran tentang gambaran umum penelitian, hasil dan pembahasan penelitian dilakukan dengan menggunakan alat analisis yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Mencakup kesimpulan yang berisi jawaban atas masalah penelitian berdasarkan rumusan masalah. Selain itu juga terdapat saran-saran untuk pengembangan pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Bank

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai suatu perusahaan yang menerima modal masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengalokasikan pada masyarakat melalui pemberian kredit atau saluran lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum (Undang-Undang Republik Indonesia, 1998). Sektor perbankan memiliki peran penting sebagai subsistem negara dan perekonomian. Sebagian besar layanan yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern terkait dengan kegiatan perbankan. Simpanan atau tabungan dapat dihimpun melalui bank dalam berbagai bentuk. Setelah uang terkumpul, jumlahnya dialokasikan kepada individu atau wilayah yang membutuhkan modal untuk menjalankan usahanya. Keberadaan sektor perekonomian ini sangat penting karena memberikan kontribusi terhadap berkembangnya transaksi keuangan di masyarakat. Sangat penting bagi kita untuk memiliki lembaga yang mengelola produk dan layanan untuk memenuhi permintaan industri perbankan yang semakin meningkat.

Di Indonesia, ada dua kategori perbankan yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Dari segi operasional, bank konvensional memiliki perbedaan dengan bank syariah. Bank syariah menjalankan operasinya tanpa menerapkan sistem bunga, melainkan menggunakan prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Bank konvensional menggunakan perjanjian hukum positif sedangkan bank syariah menerapkan perjanjian dalam bentuk akad sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Hubungan bank dengan nasabah pada bank konvensional disebut sebagai kreditur dan debitur,

sedangkan hubungan bank dengan nasabah pada bank syariah disebut kemitraan (Ismail, 2011).

Peran bank konvensional dan bank syariah adalah memberikan pelayanan keuangan kepada masyarakat. Di Indonesia, perguruan tinggi menggunakan layanan perbankan untuk memfasilitasi berbagai transaksi. Sebagai permulaan untuk mahasiswa yang menginginkan pelayanan keuangan untuk membantu transaksi yang terhubung secara akademik, termasuk sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Ini membantu dan mempermudah dunia pendidikan menjadi lebih sederhana dan mudah serta memberikan keamanan finansial kepada siswa yang telah membayarnya.

2. Pengertian Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Uang Kuliah Tunggal (UKT) menurut ketentuan Peraturan Menteri Agama No. 96 Tahun 2013 mengenai Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan bagian dari biaya yang dibayarkan tiap mahasiswa pada masing-masing jurusan atau program studi untuk program sarjana. Pembayaran UKT dimulai pada awal setiap semester baru seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahunnya. Nominal biayanya pun berbeda-beda sesuai keputusan rektor masing-masing universitas.

Pembayaran UKT dilakukan melalui sistem lembaga bank untuk melengkapi dan meningkatkan lokasi pembayaran Pendidikan, sehingga mempermudah proses pembayaran. Sistem terkomputerisasi memungkinkan informasi pembayaran biaya pendidikan disampaikan dengan lebih efisien dan tepat, membantu mempercepat proses pembayaran tersebut.

3. *Grand Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Planned Behavior, perilaku aktual seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu secara langsung dipengaruhi oleh niat perilakunya, yang secara bersama-sama ditentukan oleh sikap dan kontrol perilakunya persepsian terhadap perilaku tersebut. Nilai berperilaku merupakan ukuran dari kemauan seseorang untuk mengarahkan usaha saat

melakukan perilaku tertentu. *Theory of Planned Behavior* merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action*. *Theory of Reasoned Action* mempunyai petunjuk konkret bahwa maksud untuk melakukan perilaku dikarenakan sikap terhadap perilaku serta norma subjektif. Teori tindakan beralasan *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan konsep yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein tahun 1980. Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) serta perilaku (*behavior*). Teori ini menjadi dasar yang digunakan dalam mempelajari teori perilaku konsumen. Dalam teori ini, diasumsikan bahwa seseorang berperilaku di bawah kendali keinginan. Tujuan dari teori ini guna memahami perilaku individu berdasarkan motivasi tindakannya. TRA menyatakan bahwa niat untuk melakukan suatu tindakan merupakan faktor kunci dalam menentukan apakah mereka akan bertindak atau tidak. Dalam TRA, menyatakan bahwa semakin kuat niat seseorang untuk bertindak, maka semakin besar usaha yang dilakukannya untuk melaksakannya. Oleh karena itu, semakin besar niat, semakin besar peluang terwujudnya tindakan tersebut (Brian P, 2008).

4. *Grand Theory* Perilaku Konsumen

Faktor mendasar yang memengaruhi keputusan adalah perilaku konsumennya. Dalam hal ini, prosedur dan tindakan yang dilakukan saat konsumen terlibat dengan mencari, menentukan, menggunakan dan menilai barang dan layanan guna mencukupi keperluan. Menurut Kotler, perilaku konsumen yaitu penelitian tentang pemilihan, distribusi dan pemanfaatan produk atau pengalaman oleh orang, kelompok dan organisasi untuk memenuhi keinginan konsumen (Kotler, 2008).

Menurut Etta et al, perilaku konsumen merujuk pada tindakan langsung yang dilakukan pada pembelian, penggunaan dan konsumsi barang dan jasa, termasuk juga prosedur perencanaan dan langkah-langkah yang mengikuti kegiatan tersebut. Mowen dan Minor mendefinisikan perilaku konsumen sebagai kajian mengenai unit dan proses pengambilan keputusan

yang dilakukan untuk memperoleh, memanfaatkan, membeli, memilih produk, layanan dan konsep.

Menurut penjelasan di atas, perilaku konsumen diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan pelanggan yang diawali dengan adanya kebutuhan atau keinginan, dilanjutkan dengan upaya memperoleh komoditi yang diinginkan, mengakibatkan konsumsi produk tersebut dan diakhiri dengan perilaku pasca pembelian seperti kepuasan atau ketidakpuasan. Suatu keputusan adalah tindakan atau perilaku konsumen, baik itu melakukan atau tidak melakukan transaksi atau pembelian. Jumlah konsumen yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian tujuan suatu perusahaan.

5. Bauran Pemasaran / *Marketing Mix*

Pemasar memanfaatkan suatu alat yang disebut bauran pemasaran, yang melibatkan berbagai faktor program yang perlu diperhitungkan agar penentuan posisi dan strategi pemasaran yang dipilih dapat diterapkan dengan sukses (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011). Menurut Kotler, bauran pemasaran merupakan kumpulan instrumen pemasaran yang dipergunakan oleh perusahaan guna mencapai tujuan di pasar targetnya. Perusahaan dapat membuat bauran pemasaran berdasarkan variabel-variabel yang terdapat di dalamnya. Hal ini digunakan untuk membuat penawaran produk, menginformasikan konsumen dan menentukan penawaran yang tersedia.

Menurut Ratih Hurriyanti (2008) salah satu aspek struktur bisnis yang dapat dikelola dalam komunikasi konsumen dan akan dimanfaatkan untuk menyenangkan konsumen adalah bauran pemasaran. Produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*) merupakan 4P yang membentuk konsep bauran pemasaran menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ratih Hurriyanti (2008). Sedangkan untuk memperluas bauran pemasaran jasa harus mencakup aspek non-tradisional *marketing mix* adalah *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik) dan *process* (proses) sehingga menjadi tujuh unsur (7P). Definisi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran mencakup semua elemen pemasaran

yang saling terkait dan bertahan lama untuk mencapai tujuan pemasaran, yaitu memenuhi keinginan konsumen.

6. Lokasi / *Place*

Diklasifikasikan bahwa lokasi sebagai komponen “*Place*” dalam bauran pemasaran. Hal ini mencakup pilihan mengenai pemilihan lokasi tempat bisnis beroperasi. Tempat dalam layanan melibatkan penggabungan antara lokasi dan keputusan terkait saluran distribusi, khususnya fokus pada cara penyampaian lokasi yang strategis. Lokasi merupakan pilihan distribusi yang mempengaruhi terhadap jasa bagi para konsumen dalam memperoleh layanan. Lokasi kedatangan konsumen atau layanan seluler penyedia layanan diperhitungkan ketika memilih lokasi (Tjiptono, 2012).

Lokasi bank yaitu merujuk pada tempat di mana produk dijual, baik di cabang bank atau pusat pengendalian perbankan (Pengertian & Lokasi, n.d.). Cabang bank memiliki beberapa jenis lokasi, termasuk tempat kantor pusat, tempat cabang utama, tempat cabang pembantu, tempat kantor pos dan tempat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dapat disimpulkan bahwa lokasi bank merupakan operasional perbankan karena berfungsi sebagai tempat di mana produk dijual di cabang bank dan merupakan pusat operasional perbankan. Menurut Fandy Tjiptono, lokasi usaha merupakan area di mana suatu perusahaan beroperasi atau melaksanakan kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa dengan nilai ekonomi (Tjiptono, 2009: 96).

Pentapan lokasi bank merupakan suatu langkah yang sangat berpengaruh. Bank ini berada di tempat yang strategis sehingga membantu mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Tujuan dari lokasi adalah untuk mempererat hubungan dengan nasabah, baik yang menggunakan layanan kredit maupun sumber modal nasabah. Terdapat beberapa tujuan berikut dalam menentukan lokasi :

- a. Dengan tujuan memungkinkan bank mengidentifikasi lokasi yang sesuai untuk kantor pusat, cabang bank, kantor cabang pembantu, kantor kas atau lokasi mesin ATM.

- b. Menetapkan dan memperoleh atau memanfaatkan teknologi yang akurat untuk melayani nasabah dengan cepat.
- c. Untuk memungkinkan bank dalam menetapkan kualitas tenaga kerja yang diperlukan saat ini dan masa depan.
- d. Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jaringan teknologi.
- e. Mempromosikan layanan nasabah dengan mendukung dan memudahkan pencapaian nasabah.

Lokasi adalah bidang utama untuk dipertimbangkan. Lokasi yang strategis merupakan faktor penting dalam menentukan kelangsungan usaha dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Saat menentukan lokasi harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan itu sendiri. Jika lokasi merupakan hal bernilai, maka hal tersebut harus dipertimbangkan dengan cermat saat menentukan lokasi (Fauji, 2020: 42-43). Memudahkan para pekerja untuk mencapai tujuannya. Hal ini akan memungkinkan karyawan untuk melayani nasabah dengan baik tanpa merasa terganggu tanpa harus mengalami keterlambatan ke kantor karena kemacetan jalan.

7. Pelayanan / *People* dan *Process*

Aspek pelayanan dapat dikaitkan dengan komponen “*People*” dan “*Process*” dalam bauran pemasaran. *People* mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat dalam memberikan layanan memainkan peran penting dalam menumbuhkan loyalitas, sedangkan *process* mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada konsumen.

Secara etimologis, kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan orang lain dan kemudahan dalam jual beli barang dan jasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai perkara kenyamanan yang terkait dengan jual beli suatu barang atau jasa (KBBI, 2023). Sedangkan pengertian yang lebih spesifik tentang pelayanan adalah

kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen atau faktor lain yang timbul dalam usaha membeli jasa untuk memecahkan masalah konsumen. Pelayanan merupakan upaya untuk merespon kepentingan dan harapan konsumen juga menciptakan kondisi pelayanan yang sesuai dengan menyeimbangkan keinginan konsumen (Kotler, 2000). Pelayanan disajikan sesuai dengan norma yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan, diterapkan dalam kaitannya dengan produk dan layanan tertentu untuk membantu manajemen dalam mengendalikan dan meminimalkan kesalahan (Warsito et al., 2022).

Pelayanan juga aktivitas yang dilakukan oleh individu untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Jasa merupakan aktivitas yang disediakan oleh satu kelompok kepada kelompok lain yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak dapat dimiliki (Tyas & Setiawan, 2012). Tetapi, dalam konteks ini layanan diberikan kepada para nasabahnya yakni mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto yang akan melakukan pembayaran UKT. Pelayanan dalam sektor perbankan mencakup peran *customer*, *teller* dan *security*. Mereka mempunyai tugas yang berbeda-beda, sebagai berikut :

a. *Customer Service*

Bagian dari unit organisasi yang memegang peran sebagai pemberi informasi mengenai bank dan menjadi perantara bagi nasabah yang ingin menggunakan layanan produk bank (Hutabalian & Kalagi, 2015). *Customer service* perlu berpenampilan rapi dan bersih, sopan dan hormat, memiliki rasa percaya diri, bersikap ramah dan selalu menampilkan senyuman. Ada fungsi dari *customer service* berikut ini (Rusmawati, 2018) :

- 1) *Resepsionis customer service* : melakukan tugas menyambut nasabah yang datang ke bank.
- 2) *Deskam customer service* : menyampaikan informasi mengenai produk bank dengan menjelaskan manfaat dan informasi teknis serta risiko yang terkait dengan penggunaannya.

- 3) *Salesman customer service* : sebagai penjual produk perbankan dan juga sebagai pelaksana *cross selling* (mendorong pelanggan untuk mengambil lebih banyak produk yang masih relevan).
- 4) *Customer relation officer customer service* : seseorang mampu membangun hubungan baik dengan semua pelanggan.
- 5) *Komunikator customer service* : berkomunikasi dengan nasabah mengenai bank dan kepentingannya, karena komunikasi sangat penting untuk mempererat hubungan antara bank dan nasabah.

Customer service perlu memiliki standar perilaku serta tanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukan. Tindakan atau perilaku ini sering disebut dengan etika *customer service*. Ciri-ciri layanan yang baik atau *customer service* yang beretika melibatkan :

- 1) Tersedianya staf atau karyawan yang baik.
- 2) Ketersediaan prasana dan sarana yang baik.
- 3) Dapat melayani dengan cepat dan akurat.
- 4) Mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang baik.

b. *Teller*

Teller merupakan pegawai bank yang bekerja di garda depan, membagikan informasi yang pasti dan menyeluruh kepada nasabah bank dan calon nasabah serta melakukan transaksi dengan nasabah baik berupa penyetoran atau penarikan dalam bentuk transaksi tunai/non tunai serta melaksanakan pencatatan transaksi dalam sistem perbankan. Seorang *teller* perlu menunjukkan kesan profesionalisme, keramahan dan konsistensi pada saat menjalankan tugasnya, dengan memperhatikan hal-hal dibawah ini :

- 1) Mencermati semua transaksi yang dilakukan atau diselesaikan serta selalu ikuti prosedur operasi standar.
- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan ketika menyambut pelanggan di kasir.

Bersikap profesional dan tidak mendiskriminasi nasabah. Memberikan pelayanan sesuai antrean kehadiran dan memperhatikan

hal-hal yang khusus. Tidak melakukan segala sesuatu yang meninggalkan kesan negatif dan tidak kompeten (berbicara, bersenda gurau, berteriak pada rekan kerja atau pelanggan lain). Harus menjunjung tinggi kejujuran dan tidak boleh melakukan tindakan apapun yang dapat merugikan perusahaan atau nasabah (menyimpang dari prosedur pelayanan, memberikan informasi yang tidak benar atau membocorkan rahasia bank). *Teller* merupakan pekerjaan yang memegang peran penting karena merupakan pihak pertama yang menyapa nasabah ketika nasabah memasuki bank. Oleh sebab itu, *teller* harus bisa memberikan pelayanan yang prima agar pelanggan merasa nyaman saat bertemu di bank (Ikatan Bank Indonesia, 2016).

c. *Security*

Security atau satpam dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai pengamanan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya di perusahaan tempat mereka bekerja, berperan sebagai pembantu kepolisian negara, mempunyai kewenangan pengamanan fisik yang terbatas dan tidak mempunyai kewenangan pengamanan dalam hal dorongan, pengarahannya, pencegahan, pengelolaan dan penangkapan.

Peran satpam dalam suatu perusahaan sangat penting untuk menjaga kelangsungan dan stabilitas operasional usaha atau kegiatan yang dikendalikan oleh perusahaan, apabila satpam benar-benar tegas menjaganya. Penerapan peran dan fungsi tersebut secara tepat maka akan menjamin kelangsungan usaha perusahaan tanpa adanya hambatan, namun apabila satpam tidak mampu menjalankan perannya dengan baik maka kelangsungan usaha atau kegiatan usaha akan terhambat sehingga menimbulkan kerugian yang besar baik yang berwujud maupun tidak berwujud bagi dunia usaha.

Dari ketiga staf garda terdepan (Customer Service, Teller dan Security) yang dijelaskan di atas inilah server bank yang dapat membantu mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto dalam pembayaran UKT. *Customer Service* membantu mahasiswa jika mengalami keluhan mengenai pembayaran

UKT. *Teller* akan membantu mahasiswa dalam melancarkan pembayaran tunai UKT sedangkan *security* dapat membantu mahasiswa ketika awal masuk bank dan dapat mengambil nomor antrian dan menjelaskan proses pembayaran kepada mahasiswa.

8. Fasilitas / *Physical Evidence*

Fasilitas dapat dikaitkan dengan *Physical Evidence*. Kenyamanan atau fasilitas yang ditawarkan secara fisik dapat mempengaruhi cara pelanggan memandang barang atau jasa dan mungkin dianggap sebagai bukti nyata. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan.

Fasilitas ialah hal yang memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa. Sebelum layanan diberikan kepada konsumen terdapat fasilitas sumber daya fisik yang dapat digunakan. Fasilitas merupakan hal yang memudahkan konsumen bagi pengguna usaha di bidang jasa untuk menggunakannya, sehingga seluruh fasilitas yang tersedia khususnya kondisi fasilitas, kapasitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas, terutama yang berkaitan langsung dengan pengalaman nasabah dan pencapaian langsungnya harus diperhatikan (Haryanto, 2013).

Fasilitas merujuk pada segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha, termasuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk melaksanakan dan mempercepat aktivitas. Menurut Tjiptono (2016: 160) ada beberapa faktor yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap fasilitas jasa yaitu biaya konstruksi dan operasi, masyarakat dan lingkungan sekitar, karakteristik dan tujuan organisasi, fleksibilitas, ketersediaan lahan dan kebutuhan akan tempat dan faktor estetika (penampilan).

Fasilitas adalah kemampuan dalam menggunakan uang atau benda untuk membantu dan memperlancar aktivitas manusia yang tidak dapat dihilangkan dari kehidupan sehari-hari. Dengan kemudahan yang ditawarkan dalam setiap produk perbankan, fasilitas yang diberikan bank semakin banyak dan masing-masing menawarkan cara untuk melakukan

transaksi dengan mudah kepada nasabah. Oleh karena itu, sarana dan prasarana tersebut merupakan standar fasilitas perbankan yang disediakan dalam hubungannya dengan transaksi perbankan.

Fasilitas yang disediakan bank antara lain ATM, pembayaran tagihan listrik, pembayaran UKT dan lain-lain. Memperlancar transaksi perbankan dan menjamin kepuasan nasabah dengan kenyamanan dan pemenuhan setiap keinginan. Faktor ini merupakan salah satu yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam bertransaksi dengan bank termasuk dalam keputusan pembayaran UKT mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto.

Perkembangan informasi dan teknologi di perbankan ditandai dengan adanya fasilitas *mobile banking*. *Mobile banking* dapat digunakan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan secara lebih leluasa, dimana saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank. Dengan fasilitas ATM dan *mobile banking* layanan bank terhadap pembayaran UKT mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi bank.

9. Keputusan

Keputusan adalah strategi yang digunakan dalam latihan pemecahan masalah. Tujuan pengambilan keputusan untuk memperoleh suatu tujuan atau tindakan yang diperlukan. Keputusan diambil berdasarkan pertimbangan, refleksi dan penelitian yang menjadi pedoman tindakan selanjutnya (Putri Nugraha et al., 2021). Keputusan merupakan suatu metode untuk memecahkan masalah yang diterapkan setelah memilih satu diantara banyak alternatif yang dikembangkan. Selain itu, pengambilan keputusan terdiri dari pemilihan secara sistematis diantara banyak alternatif yang tersedia, alternatif yang lebih disukai untuk digunakan dalam memecahkan suatu masalah (Ii & Keputusan, 2015).

Theory of Reasoned Action (TRA) salah satu teori dasar yang dapat diaplikasikan dalam mempelajari teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Menurut Fandy Tjiptono (2002) perilaku konsumen tidak hanya mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan

langsung dengan upaya mendapatkan dan memutuskan suatu barang dan jasa, tetapi juga tahap pengambilan keputusan yang dilakukan sebelum dan setelah tindakan, serta aktivitas apapun yang terkait langsung dengan bisnis dalam mendapatkan dan memilih barang dan jasa. Proses pengambilan keputusan melibatkan penggabungan informasi dari sumber yang diketahui dengan mempertimbangkan dua tindakan atau lebih sebagai alternatif untuk memilih salah satu diantaranya. Pemikiran ini mengarah pada terbentuknya suatu keputusan sebagai bentuk pilihan konsumen. Keputusan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan pemasaran yang efektif dan diterapkan setelah perusahaan memahami karakteristik pelanggannya (Warsito et al., 2020).

Dalam hal ini, keputusan mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto adalah memilih bank sebagai tempat pembayaran UKT. Pengambilan keputusan mahasiswa merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang mempertimbangkan kemungkinan akibat dari keputusan tersebut. Hal ini terjadi karena UIN SAIZU Purwokerto menawarkan beberapa alternatif perbankan yang bisa dipergunakan untuk bertransaksi pembayaran UKT. Proses pengambilan keputusan seringkali melibatkan banyak keputusan. Ketika suatu keputusan akan melibatkan suatu tindakan atau perilaku. Oleh karena itu, perilaku yang menarik dari pengambilan keputusan konsumen adalah perilaku konsumen (Shafrani, 2017).

Zeithaml dan Bitner, seperti yang dikutip Ratih Hurriyanti (2008) menyatakan bahwa model bauran pemasaran tradisional terdiri dari 4P yaitu *product*, *price*, *place*, *promotion*. Dalam konteks pemasaran jasa, bauran pemasaran harus diperluas hingga mencakup unsur bauran pemasaran non-tradisional *marketing mix* yaitu *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik) dan *process* (proses) sehingga menjadi tujuh unsur (7P) :

a. Produk / *Product*

Produk mempunyai karakter rumit yang mungkin berwujud atau tidak berwujud, dengan faktor seperti harga, kemasan, warna dan

prestise pengecer dan perusahaan yang diterima pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Konsumen dapat terstimulasi oleh produk yang mungkin meningkatkan rasa lapar atau keinginan mereka untuk membeli. Kualitas suatu produk akan menentukan beberapa banyak orang yang memilih untuk membelinya. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produknya agar dapat terjual dengan baik dan menghasilkan keuntungan yang besar.

b. Harga / *Price*

Harga merupakan pernyataan nilai, dimana nilai berkaitan dengan kebutuhan dan kualitas barang, serta persepsi yang diciptakan oleh periklanan dan promosi, ketersediaan produk melalui saluran distribusi dan pelayanan tambahan. Manajemen harus terlebih dahulu menetapkan harga dasar barang-barangnya sebelum memutuskan kebijakan pemotongan.

c. Promosi / *Promotion*

Promosi merupakan penyebaran pengetahuan yang dimaksudkan untuk membujuk individu atau kelompok agar mengambil langkah-langkah yang mendorong komunikasi periklanan yang bermakna. Publikasi, promosi penjualan, penjualan pribadi dan periklanan merupakan contoh kegiatan promosi.

d. Tempat / *Place*

Adalah upaya pemasaran yang akurat guna mempercepat dan memperlancar perpindahan barang dan jasa dari pelaku usaha (produsen) ke pembeli (konsumen), akibatnya penggunaannya harus dan seimbang. Pelanggan mempertimbangkan tempat saat memilih suatu produk mana yang akan dibeli. Apabila pelanggan menganggap suatu produk tersebut bagus, mereka akan memutuskan guna membelinya setelah memberikan peringkat yang baik

e. Orang / *People*

Dalam hal pemasaran jasa, mereka yang bertanggung jawab melibatkan pelanggan dalam aktivitas. Tidak diragukan lagi, pemasaran

memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan yang sebenarnya. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan harus transparan mengenai standar yang harus dipenuhi setiap karyawan ketika berinteraksi dengan konsumen

f. Proses / *Process*

Bagi konsumen, prosedur produksi atau operasional sangatlah penting. Proses ini merupakan kombinasi dari seluruh aktivitas, termasuk strategi, agenda kerja, kegiatan dan proses berulang di mana layanan dihasilkan dan diserahkan pada konsumen.

g. Bukti fisik / *Physical Evidence*

Merupakan barang yang berlokasi berdekatan dan berfungsi sebagai sarana untuk menawarkan layanan fisik kepada konsumen yang menunjukkan kualitas penawaran. Contohnya spanduk, papan pengumuman dan brosur. *Physical evidence* merupakan komponen penting dalam pemasaran jasa. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan.

B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu sistem pendalaman dan pencarian informasi dalam literatur (sumber kajian, referensi atau hasil penelitian lainnya) terkait dengan permasalahan yang akan diteliti (Dr. Tedi Priatna, 2017). Meskipun terdapat perbedaan baik dalam metode, objek maupun faktor lainnya dengan penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terkait pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi keputusan dalam memilih bank guna pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dapat dirinci sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	M. Bujang Tafakur. "Pengaruh Jangkauan Akses	Temuan dari penelitian memiliki pengaruh terhadap sejauh mana mahasiswa IAIN	Ada perbedaan di bagian variabel dependen (Y) pada penelitian terdahulu

No.	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Lokasi, Fasilitas, dan Layanan Sikap <i>Frontliner</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017)”	tulungagung merasakan keterjangkauan pada akses lokasi, fasilitas, pelayanan sikap <i>frontliner</i> terhadap kepuasan dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam melakukan pembayaran pembayaran UKT melalui BNI terlihat dari pengaruh jangkauan akses lokasi, fasilitas pelayanan sikap <i>Frontliner</i> .	membahas tentang kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT melalui BNI, sedangkan pada penelitian ini variabel dependennya (Y) tentang keputusan mahasiswa dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.
2.	Fitri Madona. “Pengaruh ualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang ilir Palembang”	Adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Jika kualitas pelayanan meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun, maka tingkat kepuasan nasabah juga dapat menurun.	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas sedangkan pada penelitian ini mempunyai 3 variabel (lokasi, pelayanan dan fasilitas), objek tempat penelitian berbeda. Tempat objek penelitian berbeda.
3.	Ela Patriana & Nurismala. “Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Muslim dalam	Ada empat faktor yang membentuk keputusan nasabah muslim dalam memilih produk perbankan Syariah (<i>proses, assurance, intense to use dan</i>	Penelitian terdahulu tidak ada variabel mengenai faktor lokasi, pelayanan dan fasilitas, lalu pada penelitian ini

No.	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah VS Bank Konvensional”.	<i>promotion</i>). Ada empat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah muslim dalam memilih produk perbankan konvensional (<i>reability, people, feeling dan promotion</i>).	membahas faktor <i>proses, assurance, intense to use dan promotion</i> pada perbankan syariah sedangkan faktor <i>reability, people, feeling dan promotion</i> pada perbankan konvensional.
4.	M. Sanjaya Pulungan. “Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KC Medan).	Untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan meliputi Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), dan Kepedulian (X5) terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU yang memakai jasa Bank BRI Syariah KC. Medan sebagai salah satu penyedia produk untuk pembayaran UKT.	Penelitian telah terdahulu membahas kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian) terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah, sedangkan pada penelitian ini menganalisis pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi keputusan dalam memilih bank untuk pembayaran UKT. Tempat objek penelitian berbeda.
5.	Afiful Ichwan. “Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank	Temuan dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa dari 190 responden mempunyai rekening bank BRI, dimana 87 mahasiswa mempunyai rekening BRI aktif dan 24 mahasiswa mempunyai rekening	Terdapat perbedaan pada objek tempat penelitian. Jika penelitian terdahulu berfokus pada objek bank BRI sedangkan penelitian ini mencakup semua bank yang

No.	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Syariah Mandiri dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)".	aktif Bank Syariah Mandiri dan sisanya mahasiswa tidak mempunyai rekening atau rekening lainnya.	digunakan untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
6.	Susanarti "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu"	Temuan penelitian menunjukkan bahwa uji t bahwa fasilitas berpengaruh positif dan parsial terhadap minat transaksi di BRI Syariah dan pelayanan memiliki pengaruh positif dan simultan terhadap minat transaksi di BRI Syariah.	Penelitian terdahulu tidak membahas variabel lokasi sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel lokasi.
7.	Gandhang Pangenggar, Wahyu Hidayat & Sendhang Nurseto "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian. (Studi kasus pada konsumen warung kopi tunjang <i>cafe and restaurant</i> Semarang"	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil perhitungan analisis data menggunakan pengujian regresi sederhana diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas masing-masing berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selain itu, hasil pengujian regresi berganda menunjukkan secara bersama bahwa kualitas	Terdapat perbedaan pada objek tempat penelitian. Jika penelitian terdahulu berfokus pada objek warung kopi Tunjang <i>cafe and restaurant</i> sedangkan penelitian ini mencakup semua bank yang digunakan untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

No.	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		pelayanan, lokasi dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian.	
8.	Nurus Sobakh "Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Pemilihan Bank"	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi, keluarga dan kondisi ekonomi terhadap variabel terikat keputusan pemilihan bank baik secara parsial maupun secara simultan.	Penelitian ini tidak membahas lokasi dan fasilitas terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.
9.	Chindy Audina Putribasutami dan R. A. Sista Paramita "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan dan Sosial Keputusan Menabung Di Ponorogo"	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, pengetahuan dan sosial berpengaruh terhadap keputusan menabung di Ponorogo pada bank konvensional. Variabel yang paling dominan yaitu pelayanan, jika bank memberikan pelayanan yang baik maka keputusan untuk menabung akan melonjak. Variabel lokasi tidak berpengaruh karena nasabah dapat bertransaksi menggunakan ATM yang telah disediakan oleh bank.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan dan Sosial Keputusan Menabung Di Ponorogo, sedangkan pada penelitian ini variabel nya membahas mengenai Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

C. Landasan Teologis

1. Lokasi dalam Perspektif Islam

Dalam menentukan lokasi harus mempertimbangkan tanggung jawab terhadap lingkungan dengan memastikan bahwa tidak akan terjadi kerugian dan kerusakan. Islam telah mengatur cara manusia untuk menjaga dan melestarikan lingkungan, bukan merugikannya. Islam mengharamkan tindakan merusak lingkungan, seperti yang diungkapkan dalam firman Allah pada Al-Qur'an surat Al-A'raf ayat 56 :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ٥٦

Artinya *“Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diatur dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat dengan orang-orang yang berbuat baik.”* Qs. Al-A'raf 56.

Dalam Islam, memilih lokasi adalah suatu usaha yang melibatkan proses merencanakan dan menentukan hal yang baik perihal tempat yang dikenal dalam Islam sebagai istilah *al-makanu* yang berarti tempat (Irmayanti, 2011). Proses pemilihan lokasi tercantum dalam Sabda Rasulullah saw. yaitu :

“Jika engkau hanya ingin mengerjakan suatu pekerjaan maka pikirkanlah akibatnya, maka jika perbuatan itu baik maka ambilah dan jika perbuatan itu buruk maka tinggalkanlah.” (H.R. Ibnu Mubarak)

Kaitan hadits ini dengan konsep pemilihan lokasi adalah bahwa pemilihan lokasi tidak hanya menguntungkan secara pribadi tetapi juga tidak merugikan masyarakat sekitar. Misalnya menghindari pembangunan fasilitas yang dapat merusak lingkungan atau merugikan masyarakat sekitar. Pilihlah lokasi yang baik karena lokasi yang baik mempunyai dampak positif bagi lokasi. Sebaliknya, hindarilah memilih lokasi yang buruk karena akan berdampak negatif pada kelancaran bisnis.

2. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam pemikiran Islam didasarkan pada beberapa aspek utama, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang baik. Konsep ini dijelaskan dalam pandangan islam sebagai berikut (Didin, 2003) :

- a. *Shidiq* mengacu pada sifat yang benar dan jujur, yang tidak pernah melakukan penipuan atau berdusta dalam transaksi bisnis. Dalam pelayanan penting untuk menunjukkan integritas kepada pelanggan dengan tetap jujur.
- b. *Amanah dan Fathonah* merupakan konsep yang diterapkan dalam nilai bisnis dalam manajemen yang mencakup tanggung jawab, ketepatan waktu, visi dan misi yang jelas dalam manajemen, kepemimpinan cerdas serta pemahaman terhadap produk dan layanan secara berkelanjutan.
- c. *Tabligh* merupakan keterampilan individu dalam berkomunikasi dengan efektif, yang mencerminkan kecerdasan, kemampuan untuk menjelaskan tugas dengan jelas, responsif dan mampu menerima tugas yang diberikan dengan baik.
- d. *Istiqomah* adalah kemampuan seseorang untuk konsisten menunjukkan serta menerapkan nilai tersebut, meskipun dihadapi dengan godaan dan rintangan.

Pelayanan dalam perspektif Islam ditekankan pada prinsip kelembutan, sesuai dengan ajaran Al-Qur'an yang menyerukan umat muslim untuk bersikap lembut dan sopan santun dalam berkomunikasi dan melayani pelanggan. Hal ini tercermin dalam Al-Qur'an surat Ali Imran 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembur terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena

itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. QS. Ali Imran 159.

Ayat tersebut mengajarkan bahwa perilaku lemah lembut mencakup kesabaran terhadap orang lain. Jika kamu bertindak dan tegas, maka orang lain mungkin akan menjauh. Jangan ragu untuk meminta maaf dan memberikan maaf atas segala kesalahan orang lain.

3. Fasilitas dalam Perspektif Islam

Dalam konsep Islam, fasilitas sebaiknya tidak ditampilkan kemewahan. Fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada konsumen tetap penting, namun tidak harus terkesan mewah. Prinsip ini tercermin dalam Al-Qur'an surat At-Takasur 1-5 :

أَلْهَمَكُمُ التَّكَاثُرَ، حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ، كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ، ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ، كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ
عِلْمَ الْيَقِينِ ۗ

Artinya : 1. Berbangga-bangga dalam memperbanyak (dunia) telah melalaikanmu 760) Maksudnya adalah bersaing memperbanyak anak, harta, pengikut, kemuliaan, dan sebagainya telah melalaikan manusia dari ketaatan kepada Allah Swt. 2. sampai kamu masuk ke dalam kubur. 3. Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). 4. Sekali-kali tidak (jangan melakukan itu)! Kelak kamu akan mengetahui (akibatnya). 5. Sekali-kali tidak (jangan melakukan itu)! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti, (niscaya kamu tidak akan melakukannya).

Fasilitas merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan maksimal agar nasabah merasa puas dan nyaman. Prinsip bahwa Allah memberikan kemudahan kepada manusia tercermin dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 29 :

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۝

Artinya : 29. *Dialah (Allah) yang menciptakan segala yang ada di bumi untukmu, kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakannya menjadi tujuh langit.12) Dia Maha Mengetahui segala sesuatu.*

Ayat tersebut mengungkapkan bahwa Allah menciptakan segala sesuatu di bumi untuk keperluan manusia. Sebagai khalifah, tugas manusia adalah menjaga dan memanfaatkan dengan baik. Dari semua pemberian yang diberikan Allah, kita seharusnya memanfaatkannya dengan baik.

4. Keputusan dalam Perspektif Islam

Keputusan adalah suatu cara untuk menyelesaikan masalah dengan memilih salah satu dari berbagai alternatif yang telah dikembangkan. Proses pengambilan keputusan melibatkan pemilihan secara sistematis diantara banyak alternatif yang ada, dengan memilih alternatif yang paling diinginkan untuk memecahkan suatu masalah. Dalam Islam, konsep pengambilan keputusan dijelaskan dalam beberapa ayat Al-Qur'an yang memiliki makna umum, yang berarti dapat diterapkan dalam berbagai aktifitas. Salah satu contohnya adalah kehati-hatian dalam memilih produk dan pentingnya memilih produk yang halal, dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 168 :

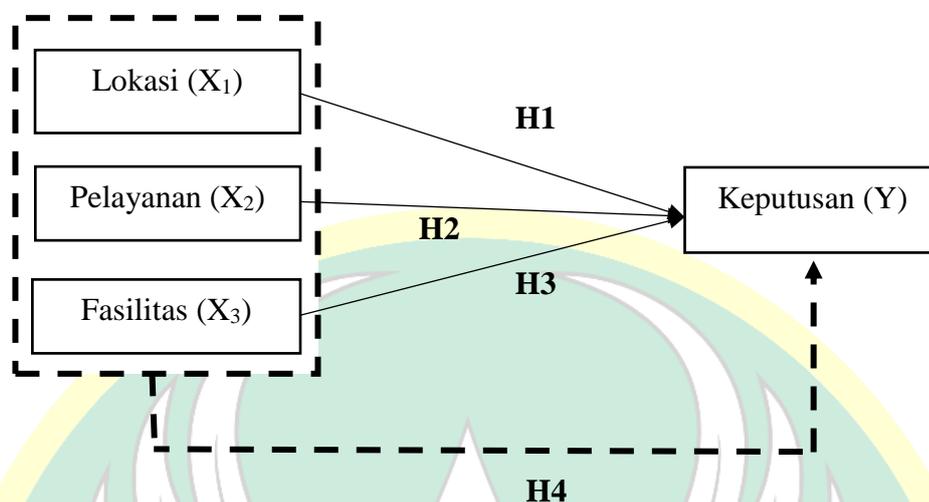
يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ١٦٨

Artinya : 168. *Wahai manusia, makanlah sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata.*

D. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antar peneliti serta pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, pada rangka membentuk hipotesis riset secara logis (Sugiyono, 2013). Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal yang dapat dirumuskan kerangka berpikirnya sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



— — — — — ► = Pengaruh variabel bebas (*independen*) secara parsial terhadap variabel terikat (*dependen*).

- - - - - ► = Pengaruh variabel bebas (*independen*) secara simultan terhadap variabel terikat (*independen*).

Kerangka diatas menunjukkan bahwa *independent* (bebas) yaitu Lokasi (X_1), Pelayanan (X_2), Fasilitas (X_3) serta terdapat satu variabel *dependen* (terikat) yaitu Keputusan (Y).

E. Rumusan Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban awal akan suatu permasalahan penelitian dan rumusan permasalahan penelitian disajikan dalam bentuk pernyataan. Jawaban tersebut bersifat sementara, karena didasarkan pada teori yang relevan dan bukan pada fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Identifikasi hubungan antar variabel atau pasar berdasarkan pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis adalah jawaban awal sehingga harus asli, seperti hipotesis penelitian ini :

1. Pengaruh lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2009) beranggapan bahwa lokasi dalam sektor jasa mencakup penggabungan dari lokasi dan keputusan

terkait saluran distribusi, yang dalam terutama berkaitan dengan strategi penyampain lokasi yang strategis. Lokasi adalah pilihan penyaluran yang mempengaruhi jasa bagi para konsumen dalam memperoleh layanan. Lokasi atau *place* merupakan tempat dimana suatu bisnis berjalan atau tempat bisnis untuk mewujudkan barang dan jasa yang akan dijual terhadap konsumen. Dalam mengelola bisnis, seseorang perlu mengambil lokasi yang dinilai strategis dan memilih area yang dinilai mudah dijangkau serta dekat dengan keramaian kota dan kegiatan masyarakat. Dengan demikian, berdasarkan teori di atas dan penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak terdapat pengaruh variabel lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

H1 : Terdapat pengaruh variabel lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

2. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Dalam bauran pemasaran pelayanan dikaitkan dengan komponen “*People*” dan “*Process*”. *People* mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat dalam memberikan layanan memainkan peran penting dalam menumbuhkan loyalitas. Individu yang terlibat dalam pemasaran jasa memiliki hubungan yang erat dengan pemasaran internal (komunikasi antara karyawan dan konsumen). Kotler dan Keller (2009) berpendapat bahwa proses merupakan kecekatan dan kegigihan karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan sangatlah penting. Kegigihan dan kecekatan diartikan sebagai ketidakadaan kesalahan dalam penyampaian layanan atau proses transaksi guna menghasilkan dan menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelayanan merupakan upaya produsen guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan juga aktivitas yang dilakukan oleh individu guna kepentingan orang lain. Jasa merupakan

aktivitas yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak dapat dimiliki (Tyas & Setiawan, 2012).

H0 : Tidak terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

H2 : Terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

3. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Fasilitas dapat dikaitkan dengan *Physical Evidence* dalam bauran pemasaran. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Parasuraman, et al dalam Fandy Tjiptono (2011) merujuk pada fasilitas yang menarik secara visual, fasilitas yang kuat, penampilan rapi dari karyawan dan materi terkait layanan yang menarik secara visual.

Fasilitas merupakan hal yang memudahkan konsumen bagi pengguna usaha di bidang jasa untuk menggunakannya, sehingga seluruh fasilitas yang tersedia khususnya kondisi fasilitas, kapasitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas, khususnya yang secara langsung terkait dengan pengalaman pelanggan dan pencapaian langsungnya harus diperhatikan. Fasilitas merujuk pada segala elemen yang mempermudah konsumen dalam memanfaatkan layanan bisnis.

H0 : Tidak terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

H3 : Terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

4. Pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Menurut Tjiptono (2012) lokasi dalam jasa adalah hasil penggabungan antara lokasi dan keputusan terkait saluran distribusi, khususnya berkaitan metode penyampaian lokasi yang memiliki strategis. Lokasi atau *place*

merupakan tempat dimana suatu bisnis berjalan atau tempat berbisnis untuk memproduksi barang dan jasa yang akan dipasarkan terhadap konsumen. Lokasi merupakan pilihan distribusi yang mempengaruhi terhadap jasa bagi para konsumen dalam memperoleh layanan. Pelayanan dapat dikaitkan dengan komponen “*People*” dan “*Process*” dalam bauran pemasaran. *People* mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat sedangkan *process* mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memberikan layanan terhadap konsumen.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain. Jasa yaitu aktivitas yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa memiliki bentuk fisik dan tidak dapat dimiliki (Tyas & Setiawan, 2012). Fasilitas dapat dikaitkan dengan *Physical Evidence* dalam bauran pemasaran. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Parasuraman, et al dalam Fandy Tjiptono (2011), mencakup aspek visual yang menarik, fasilitas yang kuat, karyawan dengan penampilan rapi dan materi terkait layanan yang menarik secara visual. Berdasarkan teori di atas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

H4 : Terdapat pengaruh variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Suatu jenis penelitian yang menggunakan metode statistik atau kuantitatif (pengukuran) untuk memperoleh hasil (AHI, 2020). Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Metode ini digunakan karena objek penelitian dapat diukur dan bermakna. Penelitian dengan metode kuantitatif didasarkan pada pendekatan positivis dan diterapkan untuk mempelajari populasi atau kelompok tertentu, dengan pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Data dikumpulkan dengan menerapkan analisis kuantitatif/statistik dan alat penelitian untuk mengukur hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017).

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tercantum dalam kategori penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan metode untuk mengilustrasikan atau menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut. Penelitian ini bersifat asosiatif, mengidentifikasi bahwa penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara dua variabel atau lebih.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat yang ditetapkan dalam penelitian ini berlokasi di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai November 2023 sampai April 2024, untuk meneliti mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dalam memilih bank ketika membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi mencakup seluruh subjek penelitian yang dapat menerima atau menyerahkan informasi (data) penelitian (Arifin, 2017). Dalam hal ini,

peneliti dapat menggunakan orang berdasarkan cakupan wilayah dan jumlahnya dapat dihitung (membatasi). Populasi penelitian ini mencakup mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tahun 2021 sebanyak 3.017 mahasiswa.

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Angkatan 2021

No.	Fakultas	Program Studi	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1.	Ekonomi dan Bisnis Islam	Ekonomi Syariah	2021	269
2.		Perbankan Syariah	2021	263
3.		Manajemen Zakat dan Wakaf	2021	66
4.	Dakwah	Bimbingan dan Konseling Islam	2021	260
5.		Komunikasi dan Penyiaran Islam	2021	210
6.		Manajemen Dakwah	2021	72
7.		Pengembangan Masyarakat Islam	2021	79
8.	Syariah	Hukum Ekonomi Syariah	2021	171
9.		Hukum Keluarga Islam	2021	175
10.		Hukum Tatanegara	2021	120
11.		Perbandingan Madzhab	2021	31
12.	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Pendidikan Agama Islam	2021	341
13.		Manajemen Pendidikan Islam	2021	134
14.		Pendidikan Bahasa Arab	2021	133
15.		Pendidikan Guru Madrasah Ibtidiyah	2021	191
16.		Pendidikan Islam Anak Usia Dini	2021	77
17.		Tadris Bahasa Inggris	2021	141
18.		Tadris Matematika	2021	111
19.		Ushuluddin, Adab dan Humaniora	Ilmu Al-quran dan Tafsir	2021
20.	Studi Agama-Agama		2021	29
21.	Sejarah Peradaban Islam		2021	61

No.	Fakultas	Program Studi	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
Jumlah				3.017

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang memiliki ciri-ciri yang serupa dengan populasi penelitian yang ditentukan peneliti. Populasi yang diteliti dan kesimpulan yang akan diambil harus terwakili secara akurat oleh sampel yang digunakan (Sugiyono, 2016). Ketika seorang peneliti sedang melaksanakan penelitian pada populasi yang besar dan hendak mempelajari populasi tersebut ketika sumber biaya, energi dan waktu terbatas maka peneliti akan menggunakan teknik sampling agar dapat digeneralisasikan pada populasi yang berjumlah banyak.

Penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus *Slovin* karena melihat besarnya populasi maka penulis menetapkan guna pengumpulan sampel dan menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berdasarkan rumus *Slovin* (Supriyanto & Iswandiri, 2017) :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

1 = Konstanta

e^2 = Standar eror ataupun persen kelonggaran ketidaktelitian sebab kekeliruan dalam mengambil sampel yang masih diterima ataupun diinginkan sebesar 5% = 0,05

Dengan menggunakan rumus *Slovin*, maka dapat menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian adalah :

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

$$n = \frac{3.017}{1 + 3.017(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3.017}{8,54} \quad n = 353,27$$

Jumlah sampel berdasarkan rumus adalah 353,27 dibulatkan menjadi 355 responden untuk memudahkan penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode probability sampling yaitu *proportionate stratified random sampling*. Probability sampling merupakan metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk menjadi bagian sampel. *Stratified random sampling* merupakan metode pengambilan sampel dengan melibatkan pembagian populasi menjadi strata dan kemudian melakukan pemilihan sampel acak dari setiap strata. Strata ini dapat mencakup kategori seperti usia, lokasi geografis, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan lain sebagainya.

Penetapan jumlah anggota awal sampel berstrata dilakukan melalui metode pengambilan sampel secara *Stratified random sampling* dengan menggunakan rumus :

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

ni = Jumlah Strata

n = Jumlah Sampel (355 Mahasiswa)

Ni = Jumlah Anggota Strata

N = Jumlah Anggota Populasi seluruhnya (3.017 Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto)

Jadi jumlah anggota sampel :

- 1) Program Studi Ekonomi Syariah = 269 Mahasiswa

$$ni = \frac{269}{3.017} \times 355$$

$$ni = 31,65 (32)$$

- 2) Program Studi Perbankan Syariah = 263 Mahasiswa

$$ni = \frac{263}{3.017} \times 355$$

$$ni = 30,94 \text{ (31)}$$

- 3) Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf = 66 Mahasiswa

$$ni = \frac{66}{3.017} \times 355$$

$$ni = 7,76 \text{ (8)}$$

- 4) Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam = 260 Mahasiswa

$$ni = \frac{260}{3.017} \times 355$$

$$ni = 30,59 \text{ (31)}$$

- 5) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam = 210 Mahasiswa

$$ni = \frac{210}{3.017} \times 355$$

$$ni = 24,70 \text{ (25)}$$

- 6) Program Studi Manajemen Dakwah = 72 Mahasiswa

$$ni = \frac{72}{3.017} \times 355$$

$$ni = 8,47 \text{ (8)}$$

- 7) Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam = 79 Mahasiswa

$$ni = \frac{79}{3.017} \times 355$$

$$ni = 9,29 \text{ (9)}$$

- 8) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah = 171 Mahasiswa

$$ni = \frac{171}{3.017} \times 355$$

$$ni = 20,12 \text{ (20)}$$

- 9) Program Studi Hukum Keluarga Islam = 175 Mahasiswa

$$ni = \frac{175}{3.017} \times 355$$

$$ni = 20,59 \text{ (21)}$$

- 10) Program Studi Hukum Tatanegara = 120 Mahasiswa

$$ni = \frac{120}{3.017} \times 355$$

$$ni = 14,11 (14)$$

11) Program Studi Perbandingan Madzhab = 31 Mahasiswa

$$ni = \frac{31}{3.017} \times 355$$

$$ni = 3,64 (4)$$

12) Program Studi Pendidikan Agama Islam = 341 Mahasiswa

$$ni = \frac{341}{3.017} \times 355$$

$$ni = 40,12 (40)$$

13) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam = 134 Mahasiswa

$$ni = \frac{134}{3.017} \times 355$$

$$ni = 15,76 (16)$$

14) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab = 133 Mahasiswa

$$ni = \frac{133}{3.017} \times 355$$

$$ni = 15,64 (16)$$

15) Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidiyah = 191 Mahasiswa

$$ni = \frac{191}{3.017} \times 355$$

$$ni = 22,47 (22)$$

16) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini = 77 Mahasiswa

$$ni = \frac{77}{3.017} \times 355$$

$$ni = 9,06 (9)$$

17) Program Studi Tadris Bahasa Inggris = 141 Mahasiswa

$$ni = \frac{141}{3.017} \times 355$$

$$ni = 16,59 (16)$$

18) Program Studi Tadris Matematika = 111 Mahasiswa

$$ni = \frac{111}{3.017} \times 355$$

$$ni = 13,06 (13)$$

19) Program Studi Ilmu Al-quran dan Tafsir = 83 Mahasiswa

$$ni = \frac{83}{3.017} \times 355$$

$$ni = 9,76 \text{ (10)}$$

20) Program Studi Studi Agama-Agama = 29 Mahasiswa

$$ni = \frac{29}{3.017} \times 355$$

$$ni = 3,41 \text{ (3)}$$

21) Program Studi Sejarah Peradaban Islam = 61 Mahasiswa

$$ni = \frac{61}{3.017} \times 355$$

$$ni = 7,17 \text{ (7)}$$

$$ni = 32 + 31 + 8 + 31 + 25 + 8 + 9 + 20 + 21 + 14 + 4 + 40 + 16 + 16 \\ + 22 + 9 + 16 + 13 + 10 + 3 + 7 = 355 \text{ responden}$$

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu simbol atau karakter yang dapat dimasukan sebagai nilai atau angka yang ditetapkan oleh peneliti. Variabel merupakan karakteristik berharga dari seseorang, objek atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan disimpulkan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat).

a. Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel yang diakibatkan perubahan terjadinya variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) pada penelitian ini yaitu faktor lokasi (X_1), faktor pelayanan (X_2) dan faktor fasilitas (X_3).

b. Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel yang mempengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel independen atau bebas. Variabel dependen (terikat) pada penelitian ini yaitu keputusan mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto dalam memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.2
Variable Indikator

No.	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
1.	Lokasi (X_1)	Lokasi merupakan tempat di mana suatu usaha beroperasi atau melaksanakan kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa dengan nilai ekonomi yang signifikan untuk dijual kepada konsumen (Tjiptono, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> - Visitabilitas. - Persaingan di luar kampus. - Persaingan di dalam kampus. - Jarak lokasi. - Lalu lintas aman dan nyaman. - Lokasi mudah dijangkau.
2.	Pelayanan (X_2)	Pelayanan merupakan usaha memenuhi kebutuhan, keinginan konsumen dan menyeimbangkan harapan konsumen melalui penyampaiannya (Kotler, 2000).	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan solusi atas keluhan. - Pelayanan dengan komunikasi yang baik dalam melayani nasabah terkait alur pembayaran UKT. - Pelayanan tidak membutuhkan waktu lama saat pembayaran UKT. - Pelayanan bantuan pengisian form. - Pelayanan sangat ramah.
3.	Fasilitas (X_3)	Fasilitas mencakup segala sesuatu yang	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat salah satu

No.	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
		memfasilitasi penggunaan bisnis konsumen di bagian jasa untuk menggunakannya (Haryanto, 2013).	<p>bank yang menerapkan sistem pembagian <i>doorprise</i> setelah melakukan pembayaran UKT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area parkir yang aman serta luas. - Terdapat fasilitas untuk membayar dana pendidikan secara online (m-banking). - Tersedia fasilitas ruang tunggu yang memadai. - Kebersihan fasilitas yang perlu diperhatikan.
4.	Keputusan (Y)	Keputusan adalah sesuatu yang ditentukan setelah melalui faktor pertimbangan, pemikiran dan penelitian yang akan menjadi pedoman untuk tindakan selanjutnya (Handayani, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan atas pengalaman dalam memilih bank. - Keputusan memilih bank terdekat dan memiliki fasilitas ATM. - Keputusan mencoba di berbagai bank. - Keputusan karena

No.	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
			keinginan diri sendiri. - Keputusan atas pelayanan yang memuaskan.

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data yang diambil dari penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, dengan memberikan kuesioner kepada responden. Mahasiswa dari setiap program studi angkatan 2021 UIN SAIZU Purwokerto dijadikan sampel dan responden penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber lain yang terkait dengan penelitian seperti internet, perpustakaan, buku dan dokumen lain terkait penelitian lainnya. Melalui akademik kampus UIN SAIZU Purwokerto dapat diperoleh data jumlah mahasiswa tiap program studi angkatan 2021.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah strategi yang peneliti gunakan untuk menyampaikan dan mengumpulkan informasi mengenai kuantitatif dari responden dalam cakupan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi.

a. Kuesioner

Kuesioner dibangun menggunakan pertanyaan terbuka dan pertanyaan berupa pertanyaan tentang identitas dan reliabilitas

responden konsumen, komitmen dan loyalitas serta pertanyaan tertutup untuk memilih salah satu solusi yang tersedia untuk masing-masing solusi pertanyaan. Penelitian ini menggunakan skala ordinal sebagai alat pengukuran. Sugiyono berpendapat bahwa skala ordinal merupakan jenis skala pengukuran yang menunjukkan peringkat suatu *construct* yang diukur dengan maksud memberikan informasi berbentuk nilai dan tanggapan. Variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan alat ukur berupa angket atau kuisioner berskala ordinal dengan pernyataan berjenis skala *likert*.

Sugiyono menyatakan bahwa skala *likert* adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Melalui skala *likert*, variabel-variabel yang ingin diukur akan dijadikan variabel indikator. Indikator-indikator tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menyusun item alat yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.3
Skala Likert

Kategori	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Data Sekunder yang Diolah, 2024.

b. Observasi

Observasi adalah penelitian menggunakan pengamatan dan tindakan terhadap kejadian di lapangan. Menurut Sutrisno Hadi (1986) berpendapat bahwa observasi melibatkan sejumlah proses mekanisme biologis dan psikologis. Dua proses yang penting dalam observasi adalah pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan dengan memperhatikan keadaan di lapangan yaitu mengidentifikasi langsung terkait pengaruh lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada

mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto angkatan 2021. Dalam hal ini, peneliti akan terbuka dalam mengumpulkan data untuk penelitian yang sedang berlangsung (Sugiyono, 2017).

F. Analisis Data Penelitian

1. Uji Instrumen

Uji instrumen pengumpulan data dapat dilakukan dengan melibatkan calon responden. Biasanya responden yang diperlukan untuk melakukan uji instrument ini paling sedikit 30 responden.

a. Uji Validitas

Uji validitas mengidentifikasi perbedaan sebenarnya dalam data yang terjadi pada subjek penelitian yang dikumpulkan peneliti. Uji validitas dilaksanakan guna mendapati valid atau tidaknya data yang diperoleh setelah survey menggunakan instrumen pengukuran yang digunakan (kuesioner). Validitas faktor diukur dengan membandingkan skor faktor (total item dalam suatu faktor) dengan skor faktor total (total semua faktor). Ciri-ciri penilaian pada uji validitas ini yaitu :

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel maka, *instrument* penelitian dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel maka, *instrument* penelitian dinyatakan tidak valid (invalid).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menilai suatu kuesioner sebagai indikator suatu variabel. Kuisisioner dianggap bisa dipercaya, terutama jika pernyataan tersebut dijawab secara konsisten atau tepat waktu. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk menilai derajat stabilitas skala dan konsistensi reponden dalam menjawab kuesioner sehingga jika diberikan berkali-kali dapat memberikan hasil yang konsisten. Dalam penelitian ini untuk *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas atau tidak reliabilitas suatu variabel. Dikatakan reliabilitas jika memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,7. Jika tidak reliabel maka memiliki *Cronbach Alpha* $<$ 0,7.

2. Uji Hipotesis

Untuk memastikan pentingnya setiap variabel terkait dalam model penelitian, maka dilakukan pengujian hipotesis.

a. Uji *Rank Spearman Correlation*

Uji korelasi rank *spearman* merupakan alat uji non parametrik untuk menemukan hubungan korelasi antara dua variabel (hubungan *bivariat*), di mana dua variabel tersebut dikorelasikan dalam skala ordinal sehingga memungkinkan peringkat (ranking) (Sugiyono, 2002). Uji rank *spearman* digunakan untuk menguji hipotesis korelasi menggunakan skala pengukuran variabel minimal ordinal. Korelasi rank *spearman* disimbolkan dengan r_s atau ρ . Kuatnya hubungan atau pengaruh dinamakan koefisiensi peringkat *spearman*, rumusnya yaitu :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

d = Perbedaan pasangan peringkat

N = Jumlah sampel

6 = Konstanta

Pengujian dengan menggunakan korelasi rank *spearman* dilakukan dengan cara membandingkan nilai *sig. (2-tailed)* dengan α (0,05). Jika nilai *sig. (2-tailed)* > α (0,05) maka H_0 diterima dan sebaliknya. Menurut Sugiyono (2002), panduan untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, yaitu :

0,00 – 1,99 = Sangat rendah

0,20 – 3,99 = Rendah

0,40 – 5,99 = Sedang

0,60 – 0,799 = Kuat

0,80 – 1,00 = Sangat Kuat

b. Koefisien Konkordansi Kendall W

Koefisien Konkordansi Kendall W dilakukan untuk melihat seberapa besar korelasi antara variabel independent (lokasi, pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependent (keputusan) (Rihandoyo, 2009). Kendall W memiliki manfaat guna mencari korelasi antara dua atau lebih variabel bebas (independent) secara bersama-sama dengan variabel terikat (dependen) atau pengaruh secara simultan, dimana variabel yang berkorelasi berskala ordinal. Uji untuk mengetahui keselarasan (konkordansi) diberikan nilai pada rentang korelasi 0 sampai 1. Jika 0 maka responden tidak selaras sedangkan jika 1 maka responden selaras. Nilai 0,5 dianggap sebagai tingkat keselarasan cukup tinggi. Rumus Koefisien Konkordansi Kendall W adalah :

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12} k^2 (N^3 - N)}$$

Keterangan :

W : Koefisien korelasi konkordansi Kendal W

S : Jumlah kuadrat deviasi observasi dari mean RJ, jadi S

$$S = \sum \left(R_j - \frac{\sum R_j}{N} \right)^2$$

K : Banyaknya himpunan ranking penjenjang (banyak penilai)

R_j : Jumlah ranking yang diberikan

N : Banyak individu yang diberi ranking

$\frac{1}{12}k^2(N^3 - N)$: Jumlah S yang dapat terjadi dengan adanya kecocokan sempurna di antara k ranking.

c. Regresi Ordinal

Menurut S.F Anggun (2021) menyatakan bahwa analisis uji regresi ordinal diujikan karena data yang akan dianalisis bersifat skala pengukuran ordinal. Tujuan dari analisis ini adalah mendapatkan teknik yang akurat dan sederhana untuk menggambarkan hubungan antara

variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen). Pada analisis ordinal, variabel independen berupa faktor (variabel kategori) atau kovariat (variabel kontinu) atau variabel independen yang pengaruhnya terhadap variabel dependen harus dikontrol. Untuk dapat mengetahui pengaruh antar masing-masing koefisien regresi, dapat dilihat apakah nilai signifikan pada bagian estimasi parameter $\leq \alpha$ (0,05) maka dikatakan signifikan (Isna, 2013). Berikut adalah rumus regresi ordinal :

$$\text{logit}(p_1) = \text{Log} \frac{p_1}{1-p_1} = \alpha_1 + \beta X$$

$$\text{logit}(p_1 + p_2) = \text{Log} \frac{p_1+p_2}{1-p_1-p_2} = \alpha_1 + \beta X$$

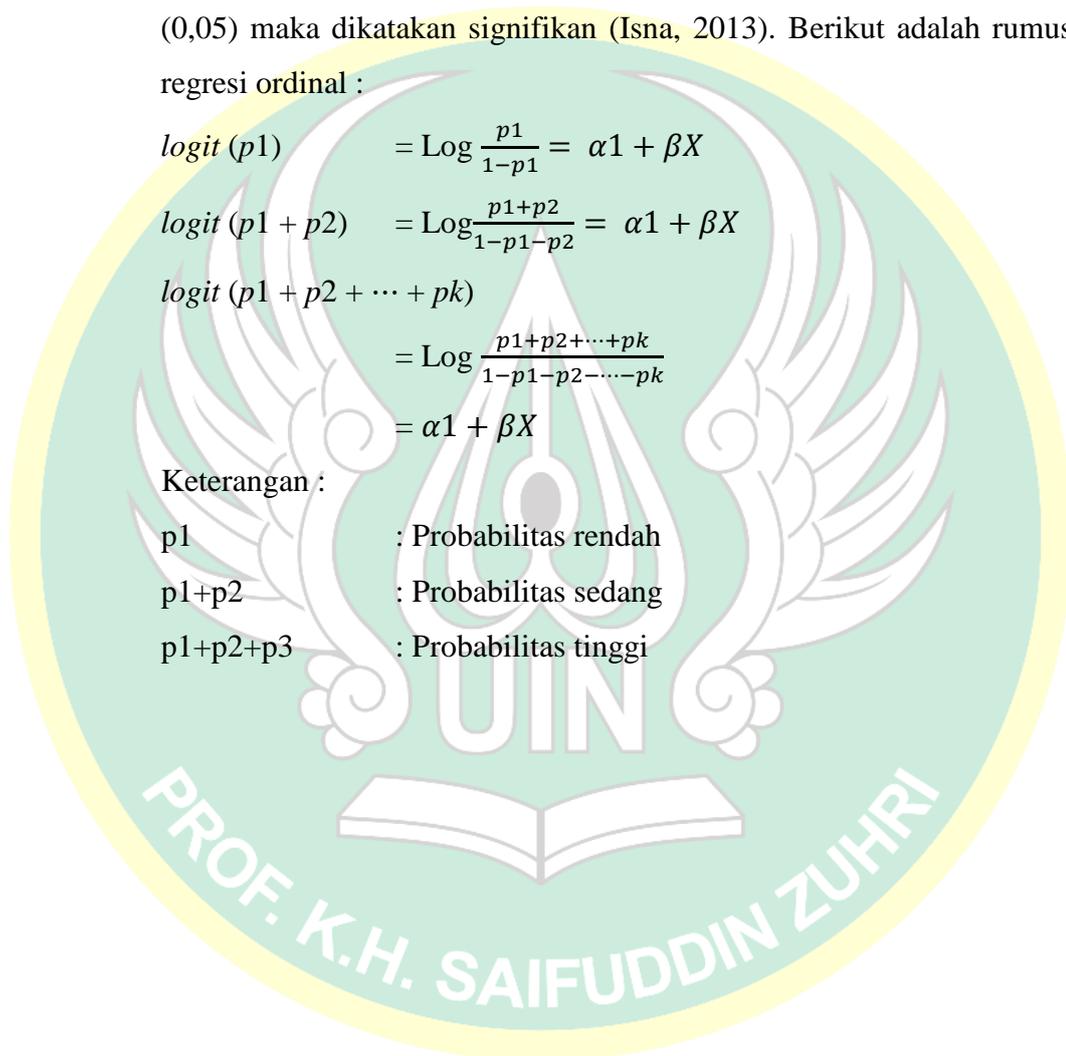
$$\begin{aligned} \text{logit}(p_1 + p_2 + \dots + p_k) \\ &= \text{Log} \frac{p_1+p_2+\dots+p_k}{1-p_1-p_2-\dots-p_k} \\ &= \alpha_1 + \beta X \end{aligned}$$

Keterangan :

p_1 : Probabilitas rendah

p_1+p_2 : Probabilitas sedang

$p_1+p_2+p_3$: Probabilitas tinggi



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

1. Sejarah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Awal sejarah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri dimulai dari pengembangan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (1964-1994), Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang (1994-1997) yang kemudian dipindahkan Purwokerto dan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto (1997-2014). Selanjutnya, statusnya berubah menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto (2014-2021). Pada tanggal 11 Mei 2021, berubah menjadi Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 presiden menimbang bahwa dalam rangka memenuhi tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan proses integrasi ilmu Agama Islam dengan ilmu lain serta mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang UIN SAIZU Purwokerto dari yang sebelumnya berbentuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Selain itu, pemberian nama perguruan tinggi negeri agama Islam di Purwokerto ini dengan Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri dipilih untuk memotivasi semua komponen, utamanya para mahasiswa untuk mengikuti jejak intelektual beliau sebagai kiai/ulama, wartawan, penulis dan politis ulung. Saat ini UIN SAIZU Purwokerto mempunyai 5 fakultas dengan 21 program studi sarjana dan 7 program studi pascasarjana dengan 1 doktoral dan 6 magister.

Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto merupakan salah satu perguruan tinggi yang menjalin kerja sama dengan perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan bagi akademik. Mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi akademik dan bekerjasama dengan berbagai lembaga keuangan perbankan yang telah bermitra dengan Universitas

Islma Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto. Universitas Islma Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto telah menjalin kerja sama/mitra dengan beberapa lembaga keuangan, yaitu Bank BTN, Bank Syariah Indonesia, Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI. Adapun tata cara pembayarannya sebagai berikut :

a. Bank BTN

1) Melalui ATM Bank BTN

Masukkan kartu ATM dan pin, pilih transaksi lainnya, pilih pembayaran, pilih multipayment, pilih virtual account, masukan No VA dari kode VA pada Sistem Informasi Akademik, pastikan data sudah benar, kemudian pilih benar, cetak resi. Transaksi selesai dan simpan struk pembayaran.

2) Pembayaran melalui *teller* Bank BTN

Berikan nomor va pada *teller* Bank BTN terdekat, *teller* akan menginfokan nominal yang harus dibayar, serahkan uang pada *teller* sesuai nominal tagihan, terima resi pembayaran dari *teller*, *transaksi selesai* dan simpan struk pembayaran.

b. Bank Syariah Indonesia

1) Melalui ATM BSI

Pilih menu pembayaran, pilih akademik, asukkan koden institusi (4 digit pertama) + masukan nomor ID Pelanggan kode va, kemudian tampil informasi data transaksi, pilih benar/Ya, selesai.

2) Melalui *teller* seluruh cabang BSI

Tulis pada slip bayar tagihan, pelanggan tandatangan pada nomor BSI anda, pelanggan menyampaikan ke petugas *teller* BSI, *teller* akan mengkonfirmasi nominal tagihan mahasiswa/I tersebut yang akan dibayar, selesai.

c. Bank Mandiri

1) Melalui ATM Mandiri

Masukkan kartu ATM dan pin, pilih menu bayar, pilih menu lainnya-multipayment, masukkan kode institusi yaitu 89631,

konfirmasi : tekan 1 kemudian tekan OK, transaksi selesai, simpan struktur pembayaran.

2) Melalui *teller* Mandiri

Isian tanggal sesuai dengan tanggal pada saat melakukan transaksi, beri tanda pada kolom setoran ke rekening sendiri, transfer, isi nama penyetor, isilah nama bank dengan Bank Mandiri, pada nomor rekening, isilah dengan kode va dari sistem informasi akademik, beri tanda pada sumber dana transaksi (tunai/debit rekening).

d. Bank BNI

1) Melalui ATM BNI

Masukkan kartu ATM dan pin, pilih menu lainnya-transfer, pilih virtual account billing, masukan 16 digit no va anda dari SIAKAD, tagihan yang harus dibayarkan akan muncul pada layanan konfirmasi, konfirmasi, apabila telah sesuai, lanjutkan transaksi, simpan struk pembayaran.

2) Melalui *teller* BNI

Informasikan kepada *teller*, bahwa ingin melakukan pembayaran VA Billing, serahkan 16 digit VA anda dari sistem SIAKAD, *teller* melakukan konfirmasi kepada anda, *teller* memproses transaksi, apabila transaksi sukses anda akan menerima bukti pembayaran dari *teller*.

e. Bank BRI

1) Melalui ATM BRI

Masukan kartu ATM dan PIN BRI Anda, pilih menu Transaksi Lain > Pembayaran > Lainnya > BRIVA, masukan Kode BRIVA untuk pembayaran tagihan Anda yang akan dibayarkan. (Contoh: 230740000110810), pada halaman konfirmasi, pastikan detail pembayaran sudah sesuai (nomor BRIVA dan jumlah pembayaran), ikuti instruksi untuk menyelesaikan transaksi, simpan struk transaksi sebagai bukti pembayaran.

2) Melalui *teller* BRI

Mengisi form sesuai ketentuan BANK BRI, *teller* menerima form dan uang sesuai dengan tagihan yang akan dibayarkan, *teller* BRI memproses pembukuan pembayaran melalui BRIVA, *teller* memberikan bukti transaksi yang sudah tervalidasi.

Penelitian ini menggunakan variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan dalam memilih bank untuk pembayaran UKT. Variabel lokasi dapat mempengaruhi keputusan karena mahasiswa akan memilih bank yang mudah diakses dan dekat dari tempat tinggal. Variabel pelayanan dapat mempengaruhi keputusan karena mahasiswa akan memilih bank yang menyediakan pelayanan yang baik, cepat, efisien dan ramah. Variabel fasilitas dapat mempengaruhi keputusan karena kelancaran dan kemudahan dalam transaksi, dapat mempengaruhi keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.

2. Visi dan Misi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

a. Visi :

Menjadi Universitas Islam yang unggul, progresif dan integratif dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni di ASEAN Tahun 20240.

b. Misi :

- 1) Mengembangkan Pendidikan akademik, vokasi dan profesi yang berkualitas dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni.
- 2) Menyelenggarakan penelitian yang inovatif dan integrative berbasis nilai keislaman, lokalitas dan keindonesiaan.
- 3) Melakukan transformasi masyarakat sesuai dengan nilai keislaman, lokalitas, keindonesiaan dan perkembangan global.
- 4) Membangun kerja sama yang produktif dan kolaboratif dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni.
- 5) Mewujudkan tata kelola kelembagaan secara professional berstandar nasional dan internasional.

3. Tujuan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

- a. Menghasilkan lulusan yang unggul, profesional dan berakhlak mulia yang mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
- b. Menghasilkan penelitian yang inovatif dan integratif untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan peradaban.
- c. Terlaksananya pengabdian dan pemberdayaan masyarakat secara transformatif berbasis nilai keislaman, lokalitas dan keindonesiaan.
- d. Terlaksananya kerja sama yang produktif dan kolaboratif.
- e. Terwujudnya tata kelola kelembagaan secara profesional berstandar nasional dan internasional.

B. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa angkatan 2021 UIN SAIZU Purwokerto yang terdiri dari 5 fakultas dan 21 program studi, dengan jumlah 3.017 responden. Dari jumlah tersebut, sebanyak 355 mahasiswa dipilih sebagai sampel. Karakteristik masing-masing responden meliputi nama, jenis kelamin dan program studi. Informasi ini dikumpulkan untuk menggambarkan keadaan responden, sehingga memudahkan peneliti mengumpulkan data dan memahami hasil penelitian. Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner, diperoleh gambaran karakteristik responden sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	275	77%
2	Perempuan	80	23%
Total		355	100%

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden adalah responden perempuan berjumlah 275 orang dan skala presentase sebesar 77% dan responden laki-laki berjumlah 80 dan skala presentase sebesar 23%. Dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan.

2. Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan program studi mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto angkatan 2021 yang dipilih sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah	Presentase
1	Ekonomi dan Bisnis Islam	Ekonomi Syariah	32	9,0%
2		Perbankan Syariah	31	8,8%
3		Manajemen Zakat dan Wakaf	8	2,3%
4	Dakwah	Bimbingan dan Konseling Islam	31	8,8%
5		Komunikasi dan Penyiaran Islam	25	7,0%
6		Manajemen Dakwah	8	2,2%
7		Pengembangan Masyarakat Islam	9	2,5%
8	Syariah	Hukum Ekonomi Syariah	20	5,7%
9		Hukum Keluarga Islam	21	5,9%
10		Hukum Tata Negara	14	3,9%
11		Perbandingan Madzhab	4	1,1%
12	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Pendidikan Agama Islam	40	11,3%
13		Manajemen Pendidikan Islam	16	4,5%
14		Pendidikan Bahasa Arab	16	4,5%
15		Pendidikan Guru Madrasah Ibtidiyah	22	6,2%
16		Pendidikan Islam Anak Usia Dini	9	2,5%
17		Tadris Bahasa Inggris	16	4,5%
18		Tadris Matematika	13	3,7%
19	Ushuluddin, Adab dan Humaniora	Ilmu Al-quran dan Tafsir	10	2,8%
20		Studi Agama-Agama	3	0,9%
21		Sejarah Peradaban Islam	7	1,9%
Total			355	100%

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah setiap program studi yang terdapat di UIN SAIZU Purwokerto disesuaikan berdasarkan hasil perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin*. Program studi Ekonomi Syariah berjumlah 9,0% atau 32 responden, program studi Perbankan Syariah berjumlah 8,8% atau 31 responden, program studi Manajemen Zakat dan Wakaf berjumlah 2,3% atau 8 responden, program studi Bimbingan dan Konseling Islam berjumlah 8,8% atau 31 responden, program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam berjumlah 7,0% atau 25 responden, program studi Manajemen Dakwah berjumlah 2,2% atau 8 responden, program studi Pengembangan Masyarakat Islam berjumlah 2,5% atau 9 responden, program studi Hukum Ekonomi Syariah berjumlah 5,7% atau 20 responden, program studi Hukum Keluarga Islam berjumlah 5,9% atau 21 responden, program studi Hukum Tata Negara berjumlah 3,9% atau 14 responden, program studi Perbandingan Madzhab berjumlah 1,1% atau 4 responden, program studi Pendidikan Agama Islam berjumlah 11,3% atau 40 responden, program studi Manajemen Pendidikan Islam berjumlah 4,5% atau 16 responden, program studi Pendidikan Bahasa Arab berjumlah 4,5% atau 16 responden, program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidiyah berjumlah 6,2% atau 22 responden, program studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini berjumlah 2,5% atau 9 responden, program studi Tadris Bahasa Inggris berjumlah 4,5% atau 16 responden, program studi Tadris Matematika berjumlah 3,7% atau 13 responden, program studi Ilmu Al-quran dan Tafsir berjumlah 2,8% atau 10 responden, program studi Studi Agama-Agama berjumlah 0,9% atau 3 responden, program studi Sejarah Peradaban Islam berjumlah 1,9% atau 7 responden.

3. Pilihan Bank

Karakteristik responden berdasarkan pilihan bank dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Bank

No	Nama Bank	Jumlah Mahasiswa	Presentase
1	Bank BTN	30	8,5%
2	Bank Syariah Indonesia	60	17%
3	Bank Mandiri	85	24%
4	Bank BNI	30	8,5%
5	Bank BRI	150	42%
Total		355	100%

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah, 2024.*

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang memilih Bank BTN berjumlah 8,5% atau 30 orang, Bank Syariah Indonesia berjumlah 17% atau 60 orang, Bank Mandiri berjumlah 24% atau 85 orang, Bank BNI berjumlah 8,5% atau 30 orang dan Bank BRI berjumlah 42% atau 150 orang.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan nyata dalam data yang dikumpulkan dari subjek penelitian. Uji validitas dilakukan guna menentukan apakah data yang diperoleh melalui survey dengan instrumen pengukuran yang digunakan (kuesioner) tersebut valid atau tidak. Suatu item pertanyaan dalam kuesioner penelitian dianggap valid jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} . Untuk mengetahui nilai r_{tabel} kita harus mengetahui *degree of freedom* (df) = $n-2$, jumlah sampel dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 355 responden, maka nilai r_{tabel} yang digunakan yaitu $df = 355-2 = 353$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0,104. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 16.0 dan menghasilkan hasil yang sesuai :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	keterangan
Lokasi (X1)	X1.1	0,104	0,813	Valid
	X1.2	0,104	0,666	Valid
	X1.3	0,104	0,718	Valid
	X1.4	0,104	0,793	Valid
	X1.5	0,104	0,795	Valid
	X1.6	0,104	0,837	Valid
	X1.7	0,104	0,694	Valid
	X1.8	0,104	0,780	Valid
	X1.9	0,104	0,805	Valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0,104	0,912	Valid
	X2.2	0,104	0,913	Valid
	X2.3	0,104	0,926	Valid
	X2.4	0,104	0,912	Valid
	X2.5	0,104	0,904	Valid
Fasilitas (X3)	X3.1	0,104	0,632	Valid
	X3.2	0,104	0,766	Valid
	X3.3	0,104	0,776	Valid
	X3.4	0,104	0,788	Valid
	X3.5	0,104	0,803	Valid
Keputusan (Y)	Y.1	0,104	0,647	Valid
	Y.2	0,104	0,802	Valid
	Y.3	0,104	0,809	Valid
	Y.4	0,104	0,742	Valid
	Y.5	0,104	0,673	Valid

Sumber : *Data Primer yang Diolah, 2024.*

Berdasarkan tabel di atas, mendapatkan hasil bahwa perhitungan validitas dari setiap item pertanyaan pada setiap variabel ditunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} sebesar 0,014. Dapat disimpulkan bahwa setiap penilaian pada kuesioner dianggap valid, yang menunjukkan adanya kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data dilapangan. Semua pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel yaitu Lokasi (X1), Pelayanan (X2) dan Fasilitas (X3) dan Keputusan (Y).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menilai suatu kuesioner sebagai indikator suatu variabel. Kuisisioner dianggap dapat dipercaya jika

pernyataannya dijawab dengan konsisten atau tepat waktu. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk menilai derajat stabilitas skala dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner sehingga jika diberikan berkali-kali dapat memberikan hasil yang konsisten. Kriteria penilaian reliabilitas menurut Arikunto sebagai berikut :

0,00 – 0,20 = Sangat Tidak Reliabel

0,20 – 0,40 = Tidak Reliabel

0,40 – 0,60 = Cukup Reliabel

0,60 – 0,80 = Reliabel

0,80 – 1,00 = Sangat Reliabel

Dalam penelitian ini, *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas atau tidak reliabilitas suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$. Sebaliknya, variabel dianggap tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,7$. Hasil uji reliabilitas dengan SPSS versi 16.0 memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i>	Standar Nilai <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i>	Keterangan
Lokasi	0,912	$> 0,70$	Reliabel
Pelayanan	0,950	$> 0,70$	Reliabel
Fasilitas	0,808	$> 0,70$	Reliabel
Keputusan	0,789	$> 0,70$	Reliabel

Sumber : *Data Primer yang Diolah, 2024.*

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai *cronbach's alpha* tiap variabel yaitu, variabel lokasi sebesar 0,912, untuk variabel pelayanan 0,950, untuk variabel fasilitas 0,808 untuk variabel keputusan 0,789. Semua nilai *cronbach's alpha* tiap variabel nilainya (lebih besar) dari nilai standar yaitu 0,70. Semua item pertanyaan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya. Instrumen penelitian dikatakan reliabel artinya jika mengukur variabel yang sama akan menghasilkan hasil data yang relatif sama.

2. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Rank Spearman Correlation

Uji korelasi rank *spearman* bertujuan untuk menemukan hubungan korelasi antara dua variabel (hubungan *bivariat*), di mana kedua variabel tersebut berkorelasi dalam skala ordinal sehingga memungkinkan peringkat (ranking) dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiyono, 2002).

Uji rank *spearman* memperoleh keterangan terkait hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu apabila nilai sig. (2-tailed) > 0,05 maka H_0 diterima dan jika nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka H_0 tidak diterima.

Tabel 4.6
Hasil Uji Rank Spearman

Variabel	Nilai sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient	Keterangan
Lokasi (X1) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y)	0,00	0,217	Adanya korelasi antara variabel lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Nilai koefisien menunjukkan angka 0,217 yang berarti lemah dan bernilai positif atau searah.
Pelayanan (X2) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang	0,034	0,113	Adanya korelasi antara variabel pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Nilai koefisien menunjukkan angka 0,113 yang

Kuliah Tunggal (Y)			berarti lemah dan bernilai positif atau searah
Fasilitas (X3) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y)	0,038	0,110	Adanya korelasi antara variabel fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Nilai koefisien menunjukkan angka 0,110 yang berarti lemah dan bernilai positif atau searah

Sumber : *Data Primer yang Diolah, 2024.*

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil uji rank *spearman* lokasi (X1) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran, menunjukkan nilai sig. (2-tailed) menunjukkan angka 0,000 atau $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara variabel lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,217 yang berarti lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika lokasi meningkat terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan meningkat, dan semakin rendah lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan semakin rendah. Dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel lokasi (X1) dengan variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y).

Variabel pelayanan (X2) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y), menunjukkan nilai sig. (2-tailed) menunjukkan angka 0,034 atau $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara variabel pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,113 yang berarti

lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika pelayanan meningkat terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan meningkat, dan semakin rendah pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan semakin rendah. Dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel pelayanan (X2) dengan variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y).

Variabel fasilitas (X3) terhadap variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y), menunjukkan nilai sig. (2-tailed) menunjukkan angka 0,038 atau $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara variabel fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,110 yang berarti lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika fasilitas meningkat terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan meningkat, dan semakin rendah fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal juga akan semakin rendah. Dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel fasilitas (X3) dengan variabel keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Y).

b. Uji Koefisien Konkordansi *Kendall*

Uji Kendall W digunakan untuk menentukan asosiasi dari nilai sampel yang diuji. Dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 tidak diterima. Hasil uji Koefisien Konkordansi *Kendall* W dengan aplikasi SPSS versi 16.0 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Konkordansi Kendall's W

Variabel	Mean Rank
Lokasi	3,58

Pelayanan	2,39
Fasilitas	2,12
Keputusan	1,91

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.8 disajikan nilai *mean rank* dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai *mean rank* dari variabel lokasi (X1) adalah 3,58, variabel pelayanan (X2) adalah 2,39, variabel fasilitas (X3) adalah 2,12 dan variabel keputusan (Y) adalah 1,91.

Tabel 4.8
Hasil Uji Konkordansi Kendall's W

Kendall's	Asymp. Sig	Keterangan
0,348	0,000	Adanya korelasi yang lemah antara variabel lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3) dan keputusan (Y) dengan arah positif.

Sumber : Data Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Tabel 4.9 Merupakan tabel hasil test statistics dari uji *Konkordansi Kendall's W*. Dari hasil test statistics menunjukkan nilai N atau banyaknya responden yaitu 355 dengan nilai asymp. Sig. yaitu 0,000 dan nilai koefisien konkordansi kendall's sebesar 0,348. Nilai koefisien konkordansi kendall's berdasarkan pada tabel koefisien korelasi menunjukkan adanya korelasi yang lemah antara variabel lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3) dan keputusan (Y) dengan arah positif. Jika dilihat dari nilai asymp. Sig dimana $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian bahwa terdapat hubungan signifikan antara lokasi, pelayanan, fasilitas dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

c. Regresi Ordinal

Analisis menggunakan uji regresi ordinal diterapkan karena data yang dianalisis bersifat skala pengukuran ordinal. Tujuan dari analisis regresi ordinal adalah mendapatkan model yang baik dan sederhana dengan menunjukkan gambaran pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu ada tidaknya pengaruh lokasi, pelayanan dan

fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal. Hasil analisis regresi ordinal dijelaskan pada tabel berikut ini :

1) Regresi Ordinal Parsial

- a) Hasil uji variabel lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal

Tabel 4.9
Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4,8%
	2	50	14,1%
	3	288	81,1%
X1	1	56	15,8%
	2	29	8,2%
	3	270	76,1%
	Valid	355	100.0%
	Missing	0	
	Total	355	

Sumber: Data Primer Diolah SPSS VERSI 16.0, 2024.

Pada hasil Case Processing Summary menunjukkan jika jumlah data diteliti ada 355 dan tanpa data yang masuk ke missing sehingga data valid. Dari data 355 responden, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 4,8% berkategori rendah terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal rendah, kategori sedang 50 responden atau 14,4%, kategori tinggi 288 responden atau 81,8%. Dan variabel lokasi dengan kategori rendah 56 responden atau 15,8%, kategori sedang 29 responden atau 8,2% dan kategori tinggi 270 atau 76,1%.

Tabel 4.10
Model Fitting Information

-2 Log Likelihood	Chi-Square	Sig.	Keterangan
37.466			
24.981	12.485	.002	Signifikan

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.11 memperoleh keterangan apakah model regresi ordinal yang digunakan signifikan atau tidak. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model tidak signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model signifikan.

Pada data output model *fitting information*, diketahui nilai kolom sig pada tabel model fitting information sebesar 0,002 yang mengindikasikan hasil yang signifikan. Dan nilai 2log *likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) yaitu 37.466 sedangkan nilai 2log *likelihood* setelah memasukan variabel independen ke dalam model final terjadi penurunan nilai menjadi 24.981 dan perubahan tersebut merupakan nilai Chi-Square yaitu 12.485.

Tabel 4.11
Goodness-of-Fit

Chi-Square	Sig.	Keterangan
2.136	.344	Model layak digunakan
2.230	.328	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.12 memperoleh keterangan pengujian terkait seberapa cocok model dengan data. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model tidak signifikan.

Pada data output *goodness of-fit* dapat diketahui jika nilai *pearson* sebesar 2,136 dengan signifikan 0,344 $> 0,05$ dan nilai *deviance* sebesar 2,230 dengan nilai signifikan 0,328 $> 0,05$. Kedua nilai signifikan $> 0,05$ karena data yang dihasilkan sesuai dengan perkiraan model regresi ordinal yang digunakan dan kesimpulannya adalah model tersebut layak digunakan.

Tabel 4.12
Pseudo R-Square

Cox and Snell	.035
Nagelkerke	.050

McFadden	.030
----------	------

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa variasi keputusan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu lokasi (X1). Hal tersebut diperoleh dari nilai *McFadden* yang menunjukkan variasi tingkat keputusan yang dijelaskan oleh variasi variabel lokasi yaitu sebesar 0,030 atau 3,0%.

Tabel 4.13
Parameter Estimates

	Estimate	Sig.	Keterangan
Y=1	-3.341	.000	Lokasi berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.
Y=2	-.1.771	.000	
X1=1	-1.043	.002	
X1=2	-.998	.020	
X1=3	0		

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada bagian estimasi parameter, menjelaskan pengaruh dari setiap koefisien regresi, apakah signifikan atau tidak, dengan ketentuan jika dalam kolom sig. < 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pada tabel di atas pada kolom sig.location adalah 0,002 dan 0,020 dimana nilai tersebut < 0,05. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan membandingkan kategori rendah dan sedang dengan *baselinenya*, yaitu kategori tinggi. Dari hasil perhitungan *parameter estimates* di atas, terlihat bahwa lokasi yang rendah maupun lokasi yang tinggi mempengaruhi keputusan (sig. = 0,002 < (0,05)) dengan nilai *estimates* -1.043. Sedangkan lokasi yang sedang dibandingkan dengan lokasi yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,020 < (0,05)) dengan nilai *estimates* -0,998. Dapat disimpulkan berdasarkan

perbandingan kategori lokasi terhadap *baseline* dengan nilai *estimates* -1,043 dan -0,998 adalah semakin rendah lokasi maka akan semakin tinggi keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

- b) Hasil uji variabel pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal.

Tabel 4.14
Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4,8%
	2	50	14,1%
	3	288	81,1%
X2	1	57	16,1%
	2	14	3,9%
	3	284	80,0%
Valid		355	100.0%
Missing		0	
Total		355	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada hasil Case Processing Summary menunjukkan jika jumlah data yang diteliti ada 355 dan tanpa data yang masuk ke missing sehingga data valid. Dari data 355 responden, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 4,8% berkategori rendah terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal rendah, kategori sedang 50 responden atau 14,1%, kategori tinggi 288 responden atau 81,1%. Dan variabel pelayanan dengan kategori rendah 57 responden atau 16,1%, kategori sedang 14 responden atau 3,9% dan dengan kategori tinggi 284 responden atau 80,0%.

Tabel 4.15
Model Fitting Information

-2 Log Likelihood	Chi-Square	Sig.	Keterangan
35.512			
20.799	14.713	.001	Signifikan

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.16 memperoleh keterangan apakah model regresi ordinal yang digunakan signifikan atau tidak. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model tidak signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model signifikan.

Pada data output *model fitting information*, diketahui nilai kolom sig dalam tabel *model fitting information* sebesar 0,001 yang mengindikasikan hasil yang signifikan. Dan nilai *2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) yaitu 35.512 sedangkan nilai *2log likelihood* setelah memasukan variabel independen ke model final terjadi penurunan nilai menjadi 20.799 dan perubahan tersebut merupakan nilai Chi-Square yaitu 12.713.

Tabel 4.16
Goodness-of-Fit

Chi-Square	Sig.	Keterangan
1.344	.511	Model layak digunakan
2.180	.336	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.17 memperoleh keterangan pengujian terkait seberapa cocok model dengan data. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model tidak signifikan.

Pada data output *goodness of-fit* dapat diketahui jika nilai *pearson* sebesar 1,344 dengan signifikan $0,511 > 0,05$ dan nilai *deviance* sebesar 2,180 dengan nilai signifikan $0,336 > 0,05$. Kedua nilai signifikan $> 0,05$ karena data yang dihasilkan sesuai dengan perkiraan model regresi ordinal yang digunakan dan kesimpulannya adalah model tersebut layak digunakan.

Tabel 4.17
Pseudo R-Square

Cox and Snell	.041
---------------	------

Nagelkerke	.059
McFadden	.035

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa variasi keputusan dapat dijelaskan oleh variabel independennya yaitu pelayanan (X2). Hal tersebut dapat diperoleh dari nilai *McFadden* yang menunjukkan variasi tingkat keputusan yang dijelaskan oleh variasi variabel pelayanan yaitu sebesar 0,035 atau 3,5%.

Tabel 4.18
Parameter Estimates

	Estimate	Sig.	Keterangan
Y=1	-2.983	.000	Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.
Y=2	-.1.403	.000	
X2=1	1.198	.027	
X2=2	-1.484	.005	
X2=3	0		

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada bagian estimasi parameter, menjelaskan pengaruh masing-masing koefisien regresi, apakah signifikan atau tidak, dengan ketentuan jika dalam kolom sig. < 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Pada tabel di atas pada kolom sig. location adalah 0,027 dan 0,005 dimana nilai tersebut < 0,05. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan membandingkan kategori rendah dan sedang dengan *baselinenya*, yaitu kategori tinggi. Dari hasil perhitungan *parameter estimates* di atas, terlihat bahwa pelayanan yang rendah maupun pelayanan yang tinggi mempengaruhi keputusan (sig. = 0,027 < (0,05)) dengan nilai *estimates* 1,198. Sedangkan pelayanan yang sedang dibandingkan dengan pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. =

0,005 < (0,05)) dengan nilai *estimates* -1,484. Dapat disimpulkan berdasarkan perbandingan kategori lokasi terhadap *baseline* dengan nilai *estimates* 1,198 dan -1,484 adalah semakin tinggi pelayanan maka akan semakin menurunkan keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

- c) Hasil uji variabel fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal.

Tabel 4.19
Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4,8%
	2	50	14,1%
	3	288	81,1%
X3	1	17	4,8%
	2	49	13,8%
	3	289	81,4%
	Valid	355	100.%
	Missing	0	
	Total	355	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada hasil Case Processing Summary menunjukkan jika jumlah data yang diteliti ada 355 dan tanpa data yang masuk ke missing sehingga data valid. Dari data 355 responden, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 4,8% berkategori rendah terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran uang kuliah tunggal rendah, kategori sedang 50 responden atau 14,1%, kategori tinggi 288 responden atau 81,1%. Dan variabel fasilitas dengan kategori rendah 17 responden atau 4,8%, kategori sedang 49 responden atau 13,8% dan dengan kategori tinggi 289 responden atau 81,4%.

Tabel 4.20
Model Fitting Information

-2 Log Likelihood	Chi-Square	Sig.	Keterangan
-------------------	------------	------	------------

34.436			Signifikan
20.233	14.204	.001	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.21 memperoleh keterangan apakah model regresi ordinal yang digunakan signifikan atau tidak. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model tidak signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model signifikan.

Pada data output *model fitting information*, diketahui nilai kolom sig dalam tabel *model fitting information* sebesar 0,001 yang mengindikasikan hasil yang signifikan. Dan nilai 2log *likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) yaitu 34.436 sedangkan nilai 2log *likelihood* setelah memasukan variabel independen ke model final terjadi penurunan nilai menjadi 20.233 dan perubahan tersebut merupakan nilai Chi-Square yaitu 14.204.

Tabel 4.21
Goodness-of-Fit

Chi-Square	Sig.	Keterangan
.975	.614	Model layak digunakan
.813	.666	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.22 memperoleh keterangan pengujian terkait seberapa cocok model dengan data. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model tidak signifikan.

Pada data output *goodness of-fit* dapat diketahui jika nilai *pearson* sebesar 0,975 dengan signifikan 0,614 $> 0,05$ dan nilai *deviance* sebesar 0,813 dengan nilai signifikan 0,666 $> 0,05$. Kedua nilai signifikan $> 0,05$ karena data yang dihasilkan sesuai dengan perkiraan model regresi ordinal yang digunakan dan kesimpulannya adalah model tersebut layak digunakan.

Tabel 4.22
Pseudo R-Square

Cox and Snell	.039
Nagelkerke	.057
McFadden	.034

Sumber : Data primer diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa variasi keputusan dapat dijelaskan oleh variabel independennya yaitu fasilitas (X3). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *McFadden* yang menunjukkan variasi tingkat keputusan yang dijelaskan oleh variasi variabel fasilitas yaitu sebesar 0,034 atau 3,4%.

Tabel 4.23
Parameter Estimates

	Estimate	Sig.	Keterangan
Y=1	-2.949	.000	Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.
Y=2	-.1.384	.000	
X3=1	-1.011	.044	
X3=2	1.761	.016	
X3=3	0		

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada bagian estimasi parameter, menjelaskan pengaruh masing-masing koefisien regresi, apakah signifikan atau tidak, dengan ketentuan jika dalam kolom sig. $< 0,05$ maka dapat dikatakan signifikan. Pada tabel di atas pada kolom sig. location adalah 0,044 dan 0,016 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan membandingkan kategori rendah dan sedang dengan *baselinenya*, yaitu kategori tinggi. Dari hasil perhitungan *parameter estimates* di atas, terlihat bahwa fasilitas yang rendah maupun fasilitas yang tinggi mempengaruhi keputusan (sig. = $0,044 < (0,05)$) dengan nilai *estimates* -1,011. Sedangkan

fasilitas yang sedang dibandingkan dengan fasilitas yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan ($\text{sig.} = 0,016 < (0,05)$) dengan nilai *estimates* 1,761. Dapat disimpulkan berdasarkan perbandingan kategori lokasi terhadap *baseline* dengan nilai *estimates* -1,011 dan 1,761 adalah semakin rendah fasilitas maka akan semakin tinggi keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

2) Regresi Ordinal Simultan

Tabel 4.24
Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4,8%
	2	50	14,1%
	3	288	81,1%
X1	1	56	15,8%
	2	29	8,2%
	3	270	76,1%
X2	1	57	16,1%
	2	14	3,9%
	3	284	80,0%
X3	1	17	4,8%
	2	49	13,8%
	3	289	81,4%
Valid		355	100.%
Missing		0	
Total		355	

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwa data yang berjumlah 355 dapat diproses karena tidak ada data yang masuk ke kategori *missing*. Dapat dilihat bahwa variabel keputusan (Y) dengan kategori rendah 17 responden atau 4,8%, kategori sedang 50 responden atau 14,1%, kategori tinggi 288 responden atau 81,1%. Variabel lokasi (X1) dengan kategori rendah 56 responden atau 15,8%, kategori sedang 29 responden atau 8,2% dan kategori tinggi 270 responden atau 76,1%. Variabel

pelayanan (X2) dengan kategori rendah 57 responden atau 16,1%, kategori sedang 14 responden atau 3,9% dan kategori tinggi 284 responden atau 80,0%. Variabel fasilitas (X3) dengan kategori rendah 17 responden atau 4,8%, kataegori sedang 49 responden atau 13,8% dan kategori tinggi 289 atau 81,4%.

Tabel 4.25
Model Fitting Information

-2 Log Likelihood	Chi-Square	Sig.	Keterangan
103.531 62.108	41.423	.000	Signifikan

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.26 memperoleh keterangan apakah model regresi ordinal yang digunakan signifikan atau tidak. Sesuai pada keputusan yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model tidak signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model signifikan.

Pada data output *model fitting information*, diketahui nilai kolom sig dalam tabel *model fitting information* sebesar 0,000 yang mengindikasikan hasil yang signifikan atau model fit. Dan nilai 2log *likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) yaitu 103,531 sedangkan nilai 2log *likelihood* setelah memasukan variabel independen ke model final terjadi penurunan nilai menjadi 62,108 dan perubahan tersebut merupakan nilai Chi-Square yaitu 41,423.

Tabel 4.26
Goodness-of-Fit

Chi-Square	Sig.	Keterangan
15.690 17.486	.970 .938	Model layak digunakan

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Pada tabel 4.27 memperoleh keterangan pengujian terkait seberapa cocok model dengan data. Sesuai pada keputusan yaitu

apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model signifikansi dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model tidak signifikan.

Pada data output *goodness of-fit* dapat diketahui jika nilai *pearson* sebesar 15,690 dengan signifikan $0,970 > 0,05$ dan nilai *deviance* sebesar 17,486 dengan nilai signifikan $0,938 > 0,05$. Kedua nilai signifikan $> 0,05$ karena data yang dihasilkan sesuai dengan perkiraan model regresi ordinal yang digunakan dan kesimpulannya adalah model tersebut layak digunakan.

Tabel 4.27
Pseudo R-Square

Cox and Snell	.110
Nagelkerke	.159
McFadden	.099

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa variasi keputusan dapat dijelaskan oleh variabel independennya yaitu lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3). Hal tersebut dapat diperoleh dari nilai *McFadden* yaitu sebesar 0,099 atau 9,9%.

Tabel 4.28
Parameter Estimates

	Estimate	Sig.	Keterangan
Y=1	-3.342	.000	Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.
Y=2	-.1.670	.000	
X1=1	-1.087	.002	
X1=2	-1.099	.015	
X1=3	0		
X2=1	1.397	.012	
X2=2	-1.486	.007	
X2=3	0		
X3=1	-1.173	.028	
X3=2	1.483	.046	
X3=3	0		

Sumber : Data Primer Diolah SPSS versi 16.0, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, parameter estimates menjelaskan mengenai pengaruh setiap regresi yaitu signifikan atau tidak. Suatu data dapat dikatakan signifikan $< 0,05$ dan apabila nilai

signifikan $> 0,05$ maka tidak signifikan. Jika dilihat dari tabel di atas pada variabel lokasi (X1) kategori rendah bernilai 0,002, lokasi kategori sedang bernilai 0,015. Pelayanan (X2) kategori rendah bernilai 0,012 dan pelayanan kategori sedang bernilai 0,007. Fasilitas (X3) kategori rendah bernilai 0,028 dan fasilitas kategori sedang bernilai 0,046. Variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas memiliki nilai sig. $< 0,05$ yang artinya memiliki dampak terhadap keputusan.

Interpretasi pada bagian *parameter* dilakukan dengan membandingkan kategori rendah dan sedang dengan *baselinennya*, yaitu kategori tinggi. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa lokasi kategori rendah maupun dengan lokasi kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,002 < 0,05$) dengan nilai *estimate* -1,087. Sedangkan lokasi kategori sedang dibandingkan lokasi kategori tinggi tidak berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,015 > 0,05$) dengan nilai *estimate* sebesar -1,099.

Berdasarkan hasil perhitungan *parameter estimates* untuk pelayanan, diketahui bahwa pelayanan kategori rendah dibandingkan dengan pelayanan kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,012 < 0,05$) dengan nilai *estimate* 1,397. Sedangkan pelayanan kategori sedang dibandingkan pelayanan kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,007 < 0,05$) dengan nilai *estimate* -1,486.

Berdasarkan hasil perhitungan *parameter estimates* untuk fasilitas, diketahui bahwa fasilitas kategori rendah dibandingkan dengan fasilitas kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,028 < 0,05$) dengan nilai *estimate* -1,173. Sedangkan fasilitas kategori sedang dibandingkan fasilitas kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. $0,046 < 0,05$) dengan nilai *estimate* 1,483.

Maka dari hasil perhitungan *parameter estimates* secara simultan dapat disimpulkan bahwa lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3) berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh lokasi (X1) terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Lokasi merupakan pilihan distribusi yang mempengaruhi terhadap jasa bagi para konsumen dalam memperoleh layanan. Lokasi kedatangan konsumen atau layanan seluler penyedia layanan diperhitungkan ketika memilih lokasi (Tjiptono, 2012). Lokasi bank merupakan operasional perbankan karena berfungsi sebagai tempat di mana produk dijual di cabang bank dan merupakan pusat operasional perbankan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan antar independen yaitu lokasi terhadap dependen yaitu keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada hasil korelasi *rank spearman* dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.0 pada uji korelasi *rank spearman* lokasi terhadap keputusan di atas dapat dilihat nilai sig. (*2-tailed*) menunjukkan angka $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara variabel lokasi dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,217 yang berarti antara lokasi dan keputusan memiliki korelasi lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika lokasi meningkat terhadap keputusan juga akan meningkat. Artinya dapat diambil kesimpulan H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara lokasi (X1) dengan keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran UKT.

Pada hasil uji regresi ordinal tabel *parameter estimates* menunjukkan lokasi dengan kategori rendah dibandingkan dengan lokasi dengan kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,002) dengan nilai *estimates* -1.043. Sedangkan lokasi yang sedang dibandingkan dengan

lokasi yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,020) dengan nilai *estimates* -0,998.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chindy Audina Putribasutami dan R. A. Sista Paramita (2018) menyatakan bahwa variabel pelayanan, pengetahuan dan sosial berpengaruh terhadap keputusan menabung di Ponorogo pada bank konvensional. Variabel yang paling dominan yaitu pelayanan, jika bank memberikan pelayanan yang baik maka keputusan untuk menabung akan melonjak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Didin Burhanuddin Rabbani (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh etika bisnis Islami, lokasi dan Pendidikan terhadap pendapatan para pelaku wirausaha barang bekas di Pasar Comboran Timur Kota Malang. Berdasarkan teori yang digunakan bauran pemasaran/*marketing mix*, merupakan kumpulan instrumen pemasaran yang dipergunakan oleh perusahaan guna mencapai tujuan di pasar targetnya. Variabel lokasi diklasifikasikan bahwa sebagai komponen “*Place*” dalam bauran pemasaran. Hal ini mencakup pilihan mengenai pemilihan lokasi tempat bisnis beroperasi. Tempat dalam layanan melibatkan penggabungan antara lokasi dan keputusan terkait saluran distribusi, khususnya fokus pada cara penyampaian lokasi yang strategis. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan lokasi berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

2. Pengaruh pelayanan (X2) terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Pelayanan dapat dikaitkan dengan komponen “*People*” dan “*Process*” dalam bauran pemasaran. *People* mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat dalam memberikan layanan memainkan peran penting dalam menumbuhkan loyalitas, sedangkan *process* mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada konsumen. Secara etimologis, kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan orang lain dan kemudahan dalam jual beli barang dan jasa. Dalam Kamus Besar

Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai perkara kenyamanan yang terkait dengan jual beli suatu barang atau jasa (KBBI, 2023).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan antar independen yaitu pelayanan terhadap dependen yaitu keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada hasil korelasi *rank spearman* dengan menggunakan *software SPSS* versi 16.0 pada uji korelasi *rank spearman* pelayanan terhadap keputusan di atas dapat dilihat nilai sig. (2-tailed) menunjukkan angka $0,034 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara pelayanan dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,113 yang berarti antara pelayanan dan keputusan memiliki korelasi lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika pelayanan meningkat terhadap keputusan juga akan meningkat. Artinya dapat diambil kesimpulan H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara pelayanan (X₂) dengan keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran UKT.

Pada hasil uji regresi ordinal tabel *parameter estimates* menunjukkan pelayanan dengan kategori rendah dibandingkan dengan pelayanan dengan kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,027) dengan nilai *estimates* 1,198. Sedangkan pelayanan yang sedang dibandingkan dengan pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,005) dengan nilai *estimates* -1,484.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gandhang Pangenggar, Wahyu Hidayat & Sendhang Nurseto (2014), menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona (2017), menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang. Berdasarkan teori yang digunakan yaitu TRA (*Theory of Reasoned Action*) menjelaskan bahwa

teori ini, diasumsikan seseorang berperilaku di bawah kendali keinginan. Tujuan dari teori ini guna memahami perilaku individu berdasarkan motivasi tindakannya. Faktor mendasar yang memengaruhi keputusan adalah perilaku konsumennya. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

3. Pengaruh fasilitas (X3) terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Pelayanan merupakan upaya untuk merespon kepentingan dan harapan konsumen juga menciptakan kondisi pelayanan yang sesuai dengan menyeimbangkan keinginan konsumen (Kotler, 2000). Pelayanan dapat dikaitkan dengan komponen “*People*” dan “*Process*” dalam bauran pemasaran. *People* mengacu pada setiap komunikasi dengan karyawan atau pihak lain yang terlibat dalam memberikan layanan memainkan peran penting dalam menumbuhkan loyalitas, sedangkan *process* mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada konsumen.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan antar independen yaitu fasilitas terhadap dependen yaitu keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada hasil korelasi *rank spearman* dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.0 pada uji korelasi *rank spearman* fasilitas terhadap keputusan di atas dapat dilihat nilai sig. (2-tailed) menunjukkan angka $0,038 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara fasilitas dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT. Kemudian untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan angka 0,110 yang berarti antara fasilitas dan keputusan memiliki korelasi lemah dan bernilai positif atau searah. Jadi ketika fasilitas meningkat terhadap keputusan juga akan meningkat. Artinya dapat diambil kesimpulan H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara fasilitas (X3) dengan keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran UKT.

Pada hasil uji regresi ordinal tabel *parameter estimates* menunjukkan fasilitas dengan kategori rendah dibandingkan dengan fasilitas dengan kategori tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,044) dengan nilai *estimates* -1,011. Sedangkan fasilitas yang sedang dibandingkan dengan fasilitas yang tinggi berpengaruh terhadap keputusan (sig. = 0,016) dengan nilai *estimates* 1,761.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Mualifa (2017), menjelaskan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa IAIN. Hasil penelitian Purti Balqis Pane (2020), menjelaskan bahwa variabel pelayanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran UKT. Berdasarkan teori yang digunakan bauram pemasaran/*marketing mix*, fasilitas dapat dikaitkan dengan *Physical Evidence*. Kenyamanan atau fasilitas yang ditawarkan secara fisik dapat mempengaruhi cara pelanggan memandang barang atau jasa dan mungkin dianggap sebagai bukti nyata. Bukti fisik merupakan faktor kuat dalam menentukan keputusan pelanggan apabila terpenuhi fasilitas yang terdapat dalam bank sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

4. Pengaruh lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3) terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Berdasarkan hasil *test-statistics* pada *Konkordansi Kendall's W* dengan koefisien *konkordansi kendall's* sebesar 0,348. Nilai koefisien *konkordansi kendall's w* berdasarkan pada tabel koefisien korelasi menunjukkan adanya korelasi yang lemah antara variabel lokasi (X1), pelayanan (X2), fasilitas (X3) dengan keputusan (Y) dengan arah positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai asymp. Sig dimana $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan lemah dan signifikan serta memiliki

nilai arah positif antara lokasi, pelayanan dan fasilitas dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.

Selanjutnya hasil uji regresi ordinal, tabel *model fitting information* menunjukkan bahwa nilai *2log likelihood* tanpa memasukkan variabel independen (*intercept only*) sebesar 103,531 dan hasil *2log likelihood* menggunakan variabel bebas (*final*) yaitu 62,108. Perubahan tersebut merupakan nilai *chi-square* yaitu 41,423. Nilai sig. $0,000 < 0,05$ berarti model signifikan atau model fit. Dari model tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara simultan lokasi (X1), pelayanan (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Fuadah (2021), menjelaskan bahwa variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maaniya Tamama (2020), menjelaskan bahwa variabel lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada *Sarijan Coffe 2*. Dalam teori TRA yang menjadi dasar dalam mempelajari teori perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan tahap pengambilan keputusan yang dilakukan sebelum dan setelah tindakan, serta aktivitas yang terkait langsung dengan bisnis dalam mendapatkan dan memilih barang dan jasa. Keputusan merupakan suatu metode untuk memecahkan masalah yang diterapkan setelah memilih satu diantara banyak alternatif yang dikembangkan. Variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.

5. *Ranking* Berdasarkan Variabel

Berdasarkan hasil uji regresi ordinal pada *output processing summary* menunjukkan jumlah data yang dianalisis sebanyak 355 responden dengan kategori *missing* yaitu 0. Variabel keputusan (Y) dengan kategori rendah 17 responden atau 4,8%, kategori sedang 50 responden atau 14,1%, kategori tinggi 288 responden atau 81,1%. Variabel lokasi (X1) dengan

kategori rendah 56 responden atau 15,8%, kategori sedang 29 responden atau 8,2% dan kategori tinggi 270 responden atau 76,1%. Variabel pelayanan (X2) dengan kategori rendah 57 responden atau 16,1%, kategori sedang 14 responden atau 3,9% dan kategori tinggi 284 responden atau 80,0%. Variabel fasilitas (X3) dengan kategori rendah 17 responden atau 4,8%, kategori sedang 49 responden atau 13,8% dan kategori tinggi 289 atau 81,4%.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel lokasi, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh lokasi (X1) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga semakin dekat, mudah dijangkau dan tersebar luas lokasi suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.
2. Terdapat pengaruh pelayanan (X2) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga semakin baik, mudah dan cepat pelayanan yang diberikan suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.
3. Terdapat pengaruh fasilitas (X3) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan suatu bank maka akan semakin banyak mahasiswa yang memilih bank untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.
4. Lokasi (X1), pelayanan (X2) dan fasilitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan serta memiliki nilai arah positif antara lokasi, pelayanan dan fasilitas dengan keputusan memilih bank untuk pembayaran UKT.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan harapan dapat bermanfaat dan menjadi acuan perbaikan yaitu :

1. Bagi UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto

UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto diharapkan untuk menginformasikan kepada mahasiswa nya agar lebih menggunakan m-banking dan tidak hanya mengandalkan kantor bank yang memiliki jumlah *teller* terbatas. Selain itu, perlu disebarluaskan panduan lengkap tentang cara pembayaran UKT di bank, baik melalui *teller* atau m-banking. Kemudian untuk meningkatkan kemitraan antara Bank BRI dengan UIN SAIZU Purwokerto.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu meneliti secara lebih mendalam mengenai permasalahan yang dihadapi, sebagai contoh dengan menambahkan variabel independen lain seperti variabel pengetahuan dalam yang mempengaruhi keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Peneliti selanjutnya juga dapat mengganti subjek dan objek penelitian. Hasil penelitian ini dapat dijasikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian menambahkan jumlah sampel penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Brian P. Kennedy, *Teori perilaku terencana dan literasi keuangan: Model prediktif untuk utang kartu kredit*, Marshall University digital scholar, 2013, hal, 62.
- Data Mahasiswa Berdasarkan Pelaporan Aktif Mahasiswa Pada Tahun 2020. ppdikti.kemdikbud.go.id, diakses 10 Oktober 2023.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 56.
- Dr. Tedi Priatna, M. A. (2017). *Buku Prosedur Penelitian Pdf*. In CV. Insan Mandiri (hal. 1-178 hlm).
- Handayani, S. (2013). MODEL HOWARD & SHETH SEBAGAI ALTERNATIF MEMAHAMI PERILAKU KONSUMEN DALAM MANAJEMEN PEMASARAN (SB. Handayani, SE MM) ABSTRAK. *Dharma Ekonomi, April(37)*, 1–13.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Hutabalian, Y. H., & Kalagi, J. S. (2015). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *E-Journal "Acta Durma," IV(3)*, 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7572/7125>
- Ii, B. A. B., & Keputusan, P. (2015). 15 14 12. 12–48.
- Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 72-73.
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Isna, A., & Wardo, 2013. *Analisis Data Kuantitatif Dengan IBM Statistik 20*. Stain Press.
- Kasus, S., Bank, P., Syariah, B. R. I., & Medan, K. C. (2021). *Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU Analisis Pelayanan Pembayaran UKT Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UINSU*.
- Keputusan, T., & Bank, P. (2008). *PENGARUH FAKTOR-FAKTOR EKSTERNAL*. 12(2), 318–330.
- Kotler, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke dua, Andi Yogyakarta.
- Kotler, 2008. *Manajemen Pemasaran term*. Bob Sbran Jilid 1 edisi 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 166.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Munica Apriani. (2011). Analisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan (. Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang, 1–100.

- Pengertian, A., & Lokasi, S. (n.d.). Bab 10 Strategi Lokasi. 59–61.
- Putribasutami, A., & Paramita, C. S. (2018). Pengaruh pelayanan, lokasi, pengetahuan, dan sosial terhadap keputusan menabung di ponorogo. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3), 157-172. Diakses Juli 5, 2021. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/23876>
- Putri Nugraha, J., Al, D., Gairah Sinulingga, S., Rojiati, U., Gazi Saloom, Mk., Rosmawati, Ms., Fathihani, Ms., Mail Hilian Batin, M., Widya Jati Lestari, M., Khatimah, H., & Maria Fatima Beribe, C. B. (2021). Perilaku Perilaku Konsumen T E O R I.
- Prawira, G. Y. (2021). Pengaruh Brand Loyalty dan Karakteristik Muzakki terhadap Keputusan Berzakat melalui Aplikasi Shopee. *el-Jizya : Journ*
- Rahmawati, H. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan. Pendidikan Kepemimpinan, 1–7.
- Rihandoyo, 2009. *Alat ji Hipotesis Penelitian Sosial Non Parametik*, Semarang.
- Rusmawati, Y. (2018). sebesar 194,656. Secara parsial indikator reliabilitiy berpengaruh signifikan dengan hasil signifikasi 0,000 dan t. XIX, 1092–1100.
- S, F Anggun, 2021. *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan (Paten) di Daerah. Indonesia : Guepedia.*
- Shafrani, Y. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada Bsm Cabang Purwokerto. *el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 189–215. <https://doi.org/10.24090/ej.v4i1.2016.pp189-215>.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 21 (Cet. XXVIII; Bandung: Alfabeta, 2017), h.63.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D. ALFABETA, CV.
- Supriyanto, W., & Iswandiri, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 79–86.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks. (2012). *Pemasaran jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i2.277-297>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Warsito, C., Sholikhah, A., Rabiatul Adawiyah, W., & Pradipta Setyanto, R. (2020). Antecedents of Consumers' Decision for Halalmart Shopping: the Moderating Role of Family Religious Commitment. *Humanities &*

Social Sciences Reviews, 8(1), 152–164.

<https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8122>

Warsito, C., Solikhin, I., Farhah, N. U., & Wibisono, D. D. (2022). the Influence of Sharia Banks' Corporate Image and Sharia Service Standardization on the Intention To Recommend To Others: the Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Sustainability*, 11(3), 115–130.
<https://doi.org/10.18488/11.v11i3.3085>



Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Lazhani Khoerunnisa, mahasiswi semester 8 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir skripsi guna memenuhi gelar sarjana. Dalam rangka pengumpulan data penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) (Studi Empiris Mahasiswa UIN SAIZU Purwokerto Angkatan 2021)”** maka saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner sebagaimana terlampir hanya untuk menyusun skripsi, bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya peran saudara/i sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon kuesioner diisi dengan lengkap dari seluruh pernyataan yang ada.
2. Berikan tanda *checklist* pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.
3. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
4. Terdapat 5 alternatif pengisian jawaban, yaitu :

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju = 2

Netral = 3

Setuju = 4

Sangat Setuju = 5

B. Karakteristik Responden

Petunjuk : Berikan tanda centang (\checkmark) pada salah satu jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Jenis kelamin (L/P) :
3. Program Studi :
4. Pilihan Bank :

C. Pernyataan

LOKASI (X ₁)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi memilih bank terlihat jelas dari tepi jalan.					
2.	Saya lebih memilih bank yang berada di luar kampus untuk pembayaran UKT yaitu Bank Mandiri.					
3.	Saya lebih memilih bank yang berada di luar kampus untuk pembayaran UKT yaitu Bank BNI.					
4.	Saya lebih memilih bank yang berada di dalam kampus untuk pembayaran UKT yaitu Bank BTN.					
5.	Saya lebih memilih bank yang berada di dalam kampus untuk pembayaran UKT yaitu Bank BRI.					
6.	Saya lebih memilih bank yang berada di dalam kampus untuk pembayaran UKT yaitu Bank Syariah Indonesia.					
7.	Jarak antara bank dengan rumah menjadi pengaruh penting dalam memilih bank untuk pembayaran UKT.					
8.	Lalu lintas yang aman dan nyaman pada saat menuju lokasi bank.					
9.	Lokasi bank mudah dijangkau dengan transportasi umum.					

PELAYANAN (X ₂)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah terkait pembayaran UKT.					

2.	Pegawai bank mampu berkomunikasi dengan baik sehingga memudahkan mahasiswa cepat memahami terkait alur pembayaran UKT.					
3.	Pelayanan bank yang tidak membutuhkan waktu lama saat pembayaran UKT.					
4.	Pegawai bank membantu mahasiswa dalam mengisi form ketika pembayaran UKT.					
5.	Pegawai bank melayani nasabah dengan sopan saat pembayaran UKT.					

FASILITAS (X ₃)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Terdapat salah satu bank yang menerapkan sistem pembagian <i>doorprize</i> setelah melakukan pembayaran UKT.					
2.	Tempat parkir bank yang aman serta luas.					
3.	Tersedia fasilitas untuk membayar dana pendidikan secara online (m-banking).					
4.	Terdapat ruang tunggu bank memadai dalam pembayaran UKT.					
5.	Memiliki ruang kantor yang bersih.					

KEPUTUSAN (Y)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memutuskan untuk membayar UKT di bank yang pernah saya kunjungi dan pernah melakukan pembayaran UKT sebelumnya seperti Bank BTN, Bank BSI, Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI.					

2.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank terdekat dan memiliki fasilitas ATM.					
3.	Saya memutuskan membayar UKT pada bank yang saya ketahui proses pembayarannya seperti Bank BTN, Bank BSI, Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI.					
4.	Saya memutuskan memilih bank untuk pembayaran UKT sesuai keinginan saya sendiri.					
5.	Saya memutuskan memilih bank untuk pembayaran UKT pada bank tersebut karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					

Lampiran 2 : Tabulasi Data

No	Lokasi									Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	5	4	4	3	4	4	3	4	4	35
2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	36
4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	40
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
6	4	5	3	3	3	3	3	3	2	29
7	4	3	5	4	5	4	5	4	4	38
8	5	3	4	5	4	5	4	4	4	38
9	5	4	3	4	5	4	5	5	5	40
10	4	3	4	5	4	5	5	4	4	38
11	4	3	5	4	5	4	4	4	4	37
12	4	3	4	5	4	4	5	5	5	39
13	5	5	3	4	3	5	5	5	4	39
14	1	1	3	2	2	2	2	1	1	15
15	2	1	1	1	1	1	2	2	1	12
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
17	4	5	3	4	4	4	4	3	3	34
18	5	3	5	5	5	5	3	4	4	39
19	5	4	3	4	5	5	5	3	3	37
20	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42

21	5	3	5	5	5	5	4	3	5	40
22	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
23	4	4	3	4	4	4	5	5	4	37
24	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
25	5	4	5	3	4	4	4	4	4	37
26	4	3	4	5	4	4	5	5	5	39
27	5	3	3	4	3	4	5	4	5	36
28	5	4	5	4	3	5	4	5	5	40
29	4	3	4	4	4	4	5	4	3	35
30	5	3	5	4	5	4	5	5	3	39
31	5	3	5	5	5	5	4	5	5	42
32	5	2	5	5	5	5	5	4	5	41
33	4	3	4	4	4	2	5	1	2	29
34	4	3	4	5	5	5	4	4	4	38
35	4	3	4	4	5	4	3	3	4	34
36	5	3	5	5	5	5	5	4	4	41
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
39	3	3	3	4	4	3	5	5	4	34
40	5	3	4	5	4	5	5	5	5	41
41	4	3	5	5	5	5	5	4	4	40
42	5	3	4	4	5	3	4	3	5	36
43	5	3	5	5	5	5	5	5	4	42
44	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
45	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39

46	4	3	5	5	3	3	5	5	4	37
47	5	3	4	5	5	5	5	4	5	41
48	4	3	5	5	5	4	4	5	4	39
49	4	5	4	4	5	5	5	3	4	39
50	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
51	5	3	3	5	5	5	4	4	4	38
52	4	4	5	4	4	5	3	5	4	38
53	4	3	5	5	4	2	5	4	5	37
54	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
55	5	3	4	5	5	5	4	5	3	39
56	4	5	4	3	4	5	5	4	4	38
57	4	3	3	5	5	4	5	4	3	36
58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
59	4	3	5	4	4	4	4	5	5	38

60	5	3	3	5	5	5	5	5	5	41
61	4	3	3	4	5	4	5	4	4	36
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
63	4	3	5	5	5	5	5	3	4	39
64	4	4	5	5	4	3	5	4	5	39
65	4	1	1	1	2	1	1	1	1	13
66	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11
67	5	3	5	5	5	5	5	3	3	39
68	5	3	3	4	4	4	3	4	3	33
69	5	3	3	5	4	4	3	5	5	37
70	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
71	4	3	4	3	4	5	4	4	4	35
72	3	3	3	5	5	5	4	5	4	37
73	4	3	4	3	5	5	5	4	4	37
74	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
75	4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
76	5	3	5	3	4	4	3	5	4	36
77	5	3	5	4	5	3	3	5	4	37
78	4	3	4	5	4	4	3	4	5	36
79	5	2	5	5	5	4	3	4	4	37
80	5	5	3	4	5	4	5	4	5	40
81	5	5	5	4	4	4	5	3	4	39
82	5	4	3	4	4	5	4	4	4	37
83	4	4	3	5	5	5	5	5	4	40
84	3	5	4	5	3	5	5	5	4	39
85	5	3	5	5	5	5	4	5	5	42
86	5	2	5	5	4	5	3	5	4	38
87	4	3	5	5	4	4	3	4	4	36
88	4	3	4	4	5	4	3	3	5	35
89	4	3	4	4	4	4	3	5	4	35
90	4	4	3	5	5	5	2	4	4	36
91	4	4	3	4	3	4	2	5	5	34
92	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42

93	4	3	4	5	5	4	2	4	3	34
94	5	2	5	4	5	5	2	5	4	37
95	4	4	3	5	5	5	1	3	3	33
96	4	3	3	5	5	5	4	5	5	39
97	4	3	4	4	4	4	5	4	5	37

98	4	3	5	4	4	5	5	5	5	40
99	5	4	5	5	3	5	4	4	4	39
100	4	3	4	5	5	5	5	4	5	40
101	5	5	3	5	5	5	5	5	4	42
102	5	4	5	3	4	2	4	4	5	36
103	4	3	5	5	5	5	5	4	5	41
104	4	3	4	3	4	4	3	5	5	35
105	1	2	3	1	1	1	1	3	2	15
106	4	1	1	1	1	1	3	2	1	15
107	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15
108	1	2	2	3	1	1	2	1	2	15
109	1	2	2	2	1	1	1	1	4	15
110	4	2	1	1	1	2	2	1	1	15
111	2	2	1	1	5	1	1	1	1	15
112	1	1	2	4	1	2	1	2	1	15
113	2	2	1	1	1	2	2	2	2	15
114	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11
115	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12
116	1	1	1	2	1	1	1	3	3	14
117	2	1	1	1	1	1	2	3	1	13
118	5	5	3	4	4	5	4	5	5	40
119	5	4	5	3	5	4	4	4	4	38
120	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
121	5	5	4	5	5	5	3	4	4	40
122	1	1	2	2	2	2	2	1	1	14
123	1	2	2	3	1	2	1	1	1	14
124	2	1	1	4	2	1	1	1	1	14
125	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
126	4	3	4	5	4	4	5	4	5	38
127	5	1	1	1	1	3	1	1	1	15
128	1	3	1	3	2	2	1	1	1	15
129	1	1	1	1	5	1	1	1	1	13
130	4	3	3	5	4	4	4	5	5	37
131	5	3	3	4	5	5	4	5	3	37
132	5	3	4	5	4	5	3	5	4	38
133	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
134	5	2	4	5	3	3	4	3	5	34
135	3	2	1	1	1	2	2	1	1	14
136	1	2	2	1	1	1	3	3	1	15

137	1	1	1	2	3	1	2	2	1	14
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
139	1	1	1	1	2	4	1	1	2	14

140	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14
141	1	1	2	2	2	1	1	2	2	14
142	1	1	4	2	2	2	1	1	1	15
143	1	1	1	1	2	1	3	4	1	15
144	2	1	2	2	1	1	3	1	1	14
145	1	1	1	1	1	1	5	1	1	13
146	1	1	2	2	3	2	2	1	1	15
147	5	5	4	3	5	5	4	5	4	40
148	5	5	2	5	5	5	5	4	4	40
149	4	3	3	4	5	4	5	4	4	36
150	4	4	3	4	4	5	4	5	4	37
151	5	3	3	5	5	4	4	5	5	39
152	5	4	3	4	4	4	5	5	4	38
153	5	4	3	4	4	4	4	4	4	36
154	4	2	4	3	5	5	4	5	5	37
155	5	4	3	3	5	5	4	3	4	36
156	3	2	4	5	5	5	5	4	5	38
157	1	2	1	1	2	2	1	1	2	13
158	1	2	2	2	1	1	1	1	4	15
159	2	2	1	1	3	1	1	2	2	15
160	1	2	1	2	1	2	1	2	3	15
161	5	4	3	4	4	5	4	5	5	39
162	5	3	3	5	5	5	5	4	4	39
163	5	3	5	2	1	2	4	4	4	30
164	4	2	1	4	4	4	1	5	5	30
165	1	3	3	5	2	4	4	4	4	30
166	4	2	3	4	4	2	4	3	4	30
167	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
168	5	3	3	5	5	5	3	5	5	39
169	4	3	5	4	4	4	4	5	3	36
170	5	4	3	5	5	5	4	4	4	39
171	5	3	4	3	5	5	4	4	3	36
172	3	3	4	5	5	5	3	4	5	37
173	4	3	3	2	4	5	3	3	5	32
174	3	3	2	3	2	5	2	4	5	29

175	4	4	4	3	4	1	2	3	4	29
176	1	1	1	1	3	3	3	1	1	15
177	1	1	1	1	1	2	1	2	4	14
178	2	1	2	1	2	1	2	1	1	13
179	2	2	2	1	1	1	1	2	2	14
180	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13
181	2	2	3	1	1	1	2	2	1	15
182	2	1	1	2	2	1	1	1	3	14
183	3	4	4	3	5	5	4	5	5	38
184	4	2	5	4	4	4	5	5	5	38
185	4	3	4	5	5	5	5	4	4	39
186	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41

187	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36
188	4	5	3	5	5	5	5	5	4	41
189	4	3	4	5	5	4	4	4	5	38
190	5	3	4	5	5	5	4	5	4	40
191	4	2	5	4	4	5	4	4	4	36
192	5	3	5	5	5	5	5	4	5	42
193	4	3	3	5	5	5	3	5	4	37
194	4	2	5	4	4	4	4	4	5	36
195	4	3	5	5	5	5	4	4	4	39
196	3	2	4	5	4	4	3	5	4	34
197	5	3	4	5	4	4	4	5	4	38
198	5	5	5	5	1	5	5	5	4	40
199	5	2	5	5	4	4	4	4	5	38
200	4	3	5	5	3	4	4	5	4	37
201	5	3	3	4	5	5	5	3	4	37
202	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
203	3	5	2	5	4	5	4	3	4	35
204	5	2	4	3	5	4	3	5	4	35
205	4	3	4	4	4	3	4	3	5	34
206	5	4	3	5	5	3	4	4	5	38
207	5	3	3	5	4	4	4	5	3	36
208	5	4	4	5	5	5	3	4	4	39
209	4	2	5	4	5	4	3	4	3	34
210	4	3	3	4	5	4	2	5	5	35
211	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
212	5	4	5	5	5	5	3	5	5	42

213	5	3	5	5	5	4	4	4	4	39
214	4	3	5	3	4	5	4	5	5	38
215	4	3	3	4	4	4	5	5	4	36
216	5	4	2	3	4	5	5	4	5	37
217	4	3	3	4	4	4	5	4	5	36
218	5	4	4	5	5	5	5	4	5	42
219	4	2	4	4	3	4	4	3	3	31
220	4	3	3	3	4	5	5	4	3	34
221	4	2	4	4	4	4	5	5	5	37
222	5	4	4	3	4	5	4	5	5	39
223	5	3	3	4	4	5	4	5	4	37
224	3	3	4	5	5	2	5	5	4	36
225	3	2	4	5	5	3	4	4	4	34
226	4	4	4	3	5	4	4	3	4	35
227	4	3	4	5	4	5	4	5	5	39
228	4	3	4	5	4	5	5	4	4	38
229	4	3	4	5	4	3	3	5	4	35
230	4	3	4	4	4	4	4	5	5	37
231	2	2	4	2	4	3	4	4	4	29
232	4	3	3	4	2	3	3	3	5	30
233	3	2	3	3	4	4	4	3	3	29

234	2	3	4	3	3	4	3	3	4	29
235	5	3	3	3	3	3	4	3	3	30
236	3	3	4	3	4	3	1	5	4	30
237	3	3	3	4	3	4	1	4	5	30
238	5	3	4	3	2	4	1	4	4	30
239	4	3	4	4	1	4	1	5	4	30
240	5	4	3	4	3	3	1	4	5	32
241	3	4	5	3	4	3	4	4	4	34
242	5	3	3	5	3	4	4	5	4	36
243	4	3	3	5	4	5	4	5	5	38
244	3	2	4	5	4	3	3	5	5	34
245	3	4	3	5	5	3	3	4	3	33
246	4	3	5	3	5	5	2	5	4	36
247	5	5	2	5	3	5	1	3	3	32
248	4	2	3	4	5	5	3	4	5	35
249	3	3	4	5	4	3	4	3	5	34
250	4	3	5	4	4	4	1	5	5	35

251	5	3	5	5	4	2	5	3	4	36
252	3	5	3	4	5	4	1	4	5	34
253	5	4	3	5	4	4	1	5	4	35
254	4	4	2	5	5	5	5	4	5	39
255	3	5	3	5	3	5	4	4	5	37
256	4	4	2	4	3	5	1	5	5	33
257	5	4	4	5	4	3	5	4	3	37
258	3	4	4	4	4	4	4	5	3	35
259	5	3	4	4	5	5	4	4	5	39
260	4	4	3	4	4	4	5	5	5	38
261	4	4	4	4	3	3	1	5	4	32
262	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
263	4	3	3	5	4	3	4	4	4	34
264	4	2	5	4	4	4	5	4	4	36
265	4	4	4	1	4	4	3	3	5	32
266	4	3	3	4	4	4	1	4	4	31
267	1	4	5	5	5	3	4	5	4	36
268	2	2	5	4	4	4	3	5	5	34
269	5	4	2	5	5	5	4	5	4	39
270	5	3	4	5	5	5	1	5	5	38
271	5	4	3	1	5	5	4	4	4	35
272	3	4	5	3	4	3	4	3	4	33
273	5	3	4	4	4	5	5	5	4	39
274	4	3	5	4	5	3	4	4	4	36
275	5	3	2	5	5	5	4	5	5	39
276	3	4	1	5	5	3	3	5	4	33
277	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
278	5	3	3	4	4	4	1	5	5	34
279	4	2	1	4	4	4	4	3	4	30
280	3	3	4	4	1	1	3	5	4	28

281	4	4	3	3	1	3	3	4	5	30
282	5	2	5	3	2	1	1	5	5	29
283	5	1	1	2	5	3	5	4	3	29
284	3	5	4	4	4	3	3	4	4	34
285	4	2	4	4	5	5	4	5	3	36
286	4	4	4	4	4	3	4	4	5	36
287	5	5	3	5	5	2	1	4	5	35
288	5	5	1	3	5	5	5	5	5	39

289	5	5	3	1	5	5	5	5	4	38
290	5	3	4	3	5	5	5	5	5	40
291	4	4	2	4	5	5	1	4	4	33
292	5	1	5	4	4	5	5	5	5	39
293	3	4	3	4	5	4	5	3	5	36
294	4	3	3	5	5	5	1	4	5	35
295	4	3	5	5	4	5	4	3	3	36
296	4	3	2	5	5	5	5	5	3	37
297	3	3	3	5	4	4	1	3	5	31
298	5	1	5	5	5	5	4	4	5	39
299	5	3	3	3	5	5	4	5	4	37
300	5	3	5	4	5	5	2	2	4	35
301	5	5	5	5	5	5	3	4	4	41
302	5	4	5	5	3	1	4	5	4	36
303	5	4	4	3	3	5	4	4	5	37
304	5	4	5	4	4	4	3	2	4	35
305	5	3	4	5	4	5	4	4	4	38
306	4	3	5	4	5	4	5	5	5	40
307	4	5	4	5	4	5	4	2	4	37
308	4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
309	4	4	4	3	4	3	5	4	4	35
310	5	5	3	5	5	5	4	4	4	40
311	5	5	5	5	2	5	4	3	4	38
312	5	3	3	5	5	5	3	4	4	37
313	5	5	3	2	4	3	4	2	5	33
314	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
315	4	3	5	4	5	5	4	5	4	39
316	4	4	4	5	5	5	3	5	5	40
317	2	1	2	1	2	1	2	1	1	13
318	1	1	2	1	1	2	2	2	2	14
319	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14
320	1	1	1	2	2	2	2	1	1	13
321	4	3	5	3	5	5	4	5	3	37
322	5	3	3	4	4	4	4	5	4	36
323	5	5	3	2	4	5	5	4	3	36
324	5	1	5	5	5	5	5	5	5	41
325	5	2	3	5	3	5	5	3	5	36
326	3	4	3	3	5	5	5	5	5	38
327	2	1	1	2	2	1	1	2	2	14

328	1	1	1	1	2	2	3	1	2	14
329	2	1	1	2	1	2	1	2	1	13
330	5	3	3	3	5	5	4	4	5	37
331	3	4	3	3	3	4	4	5	5	34
332	5	3	4	5	4	3	5	4	5	38
333	5	5	5	3	4	5	4	4	3	38
334	5	2	4	5	5	5	4	5	3	38
335	5	3	4	4	4	5	4	1	5	35
336	3	3	4	4	4	5	5	5	5	38
337	4	2	5	5	4	5	3	1	4	33
338	4	3	3	5	4	4	4	1	4	32
339	5	3	4	5	5	3	1	1	2	29
340	5	1	4	5	5	2	3	1	4	30
241	4	3	5	5	3	2	1	1	5	29
342	5	2	4	2	1	4	5	1	4	28
343	3	3	4	5	5	4	4	5	4	37
344	3	4	4	5	5	4	4	4	3	36
345	4	2	4	4	4	4	5	5	1	33
346	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14
347	1	1	3	2	2	1	1	1	2	14
348	1	4	1	1	1	2	2	1	2	15
349	3	4	2	4	4	5	4	4	4	34
350	4	2	5	5	3	4	4	5	4	36
251	4	5	2	5	5	4	4	4	5	38
352	4	2	4	5	5	4	3	5	4	36
353	4	4	5	5	3	2	1	2	4	30
354	4	1	4	2	3	5	2	4	5	30
355	4	2	5	4	1	4	2	4	4	30

No	Pelayanan (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	5	2	1	3	16
2	4	5	5	5	4	23
3	5	4	5	5	4	23
4	3	4	3	3	3	16
5	3	3	3	3	4	16
6	5	5	5	5	5	25

7	1	1	2	1	3	8
8	3	1	1	2	1	8
9	3	2	1	1	3	10
10	5	4	4	4	4	21
11	5	5	5	5	5	25
12	4	2	2	2	5	15
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	4	5	5	4	4	22
16	5	5	5	5	5	25
17	5	4	5	3	5	22
18	5	5	4	5	5	24
19	4	5	5	4	4	22
20	2	2	2	1	3	10
21	5	5	5	5	5	25
22	5	4	4	5	5	23
23	5	4	5	5	5	24
24	5	4	5	4	5	23
25	5	4	5	5	4	23
26	4	5	4	5	4	22
27	5	5	5	5	5	25
28	4	5	5	5	5	24
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	4	5	5	24
31	4	5	5	5	5	24
32	4	5	5	5	5	24
33	4	5	4	4	4	21
34	4	5	5	4	4	22
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	5	5	22
37	5	4	4	4	4	21
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	5	5	4	22
40	4	5	5	5	5	24
41	1	1	1	1	1	5
42	1	2	1	2	1	7
43	4	4	3	5	5	21
44	3	4	4	4	5	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	3	19
47	3	5	5	4	4	21
48	4	4	4	4	5	21
49	2	1	2	1	2	8
50	1	2	1	1	3	8

51	1	1	2	2	2	8
52	1	1	2	2	2	8
53	3	5	4	4	5	21
54	4	5	4	3	5	21
55	3	4	4	5	5	21
56	1	1	1	1	1	5
57	2	2	2	1	1	8
58	1	1	1	1	1	5
59	1	1	2	2	2	8
60	1	1	1	1	1	5
61	5	5	5	4	4	23
62	5	5	5	5	4	24
63	4	5	5	5	5	24
64	4	5	5	4	5	23
65	4	5	4	4	4	21
66	4	4	5	5	5	23
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	5	4	4	21
69	5	5	5	5	5	25
70	4	5	5	4	4	22
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25
75	5	1	2	5	5	18
76	5	5	5	5	4	24
77	5	4	3	3	4	19
78	5	5	5	5	5	25
79	4	5	5	3	2	19
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	5	5	5	23
87	5	4	5	4	5	23
88	5	5	5	5	5	25
89	5	4	5	4	5	23
90	5	5	5	5	5	25
91	5	4	4	4	5	22
92	5	5	4	5	5	24
93	5	4	5	4	5	23
94	5	5	5	5	5	25

95	5	4	4	4	5	22
96	5	5	4	4	5	23
97	4	4	4	5	5	22
98	5	5	4	5	5	24
99	5	5	5	4	5	24
100	4	2	2	2	3	13
101	5	4	4	5	5	23
102	4	5	5	5	4	23
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	5	5	4	22
105	4	5	4	5	4	22
106	4	5	5	5	4	23
107	4	5	5	5	4	23
108	4	4	5	4	5	22
109	5	4	4	5	4	22
110	4	5	5	5	5	24
111	5	5	5	5	4	24
112	5	5	4	5	5	24
113	4	5	5	4	4	22
114	4	4	5	5	5	23
115	4	5	4	5	5	23
116	4	5	5	5	5	24
117	5	5	5	5	5	25
118	5	4	4	5	4	22
119	5	4	5	5	5	24
120	5	5	4	4	4	22
121	5	5	5	5	5	25
122	5	4	5	4	5	23
123	4	4	5	5	4	22
124	4	4	5	4	5	22
125	4	5	5	4	5	23
126	4	4	5	5	4	22
127	4	4	5	4	5	22
128	5	5	5	5	3	23
129	5	5	5	5	2	22
130	4	4	5	4	5	22
131	4	5	4	5	5	23
132	5	4	5	5	5	24
133	4	5	5	5	4	23
134	4	5	5	5	5	24
135	2	2	1	1	1	7
136	1	1	2	1	2	7
137	4	5	4	4	5	22
138	3	5	1	5	4	18

139	5	5	5	4	4	23
140	4	4	4	3	3	18
141	4	4	5	5	4	22
142	4	4	5	4	5	22
143	5	4	5	4	5	23
144	4	5	4	5	4	22
145	4	4	5	5	5	23
146	5	5	5	3	5	23
147	5	5	5	5	5	25
148	5	5	5	5	5	25
149	5	4	4	5	4	22
150	4	5	4	5	5	23
151	5	5	5	5	5	25
152	5	5	4	4	4	22
153	5	5	5	5	5	25
154	4	5	5	4	5	23
155	4	5	5	5	4	23
156	4	5	4	5	5	23
157	2	3	1	3	4	13
158	4	3	2	3	3	15
159	5	4	5	5	5	24
160	1	1	2	2	2	8
161	1	1	1	4	1	8
162	5	5	5	5	5	25
163	5	5	5	5	5	25
164	4	5	4	5	5	23
165	4	5	4	5	4	22
166	5	5	5	5	5	25
167	5	5	5	5	5	25
168	5	5	5	4	5	24
169	4	4	4	5	5	22
170	5	5	5	5	5	25
171	5	5	5	5	5	25
172	5	5	5	5	3	23
173	4	5	4	5	5	23
174	1	1	1	1	1	5
175	1	1	2	2	2	8
176	1	2	3	1	1	8
177	2	3	1	1	1	8
178	2	1	1	2	1	7
179	2	1	1	3	1	8
180	1	1	1	1	1	5
181	5	5	5	5	4	24
182	5	4	4	5	5	23

183	1	2	1	2	2	8
184	3	3	4	4	3	17
185	5	5	4	4	5	23
186	4	5	5	4	5	23
187	5	5	5	5	5	25
188	4	5	4	5	5	23
189	4	4	5	4	5	22
190	1	1	1	2	2	7
191	2	1	1	1	2	7
192	1	1	1	1	1	5
193	4	5	5	4	4	22
194	5	5	4	4	5	23
195	4	4	5	4	5	22
196	4	5	4	5	5	23
197	5	5	5	5	5	25
198	4	5	5	5	5	24
199	4	5	5	5	5	24
200	5	4	5	4	4	22
201	4	5	5	5	5	24
202	4	5	4	5	4	22
203	4	4	5	5	5	23
204	3	4	5	4	4	20
205	5	5	4	5	5	24
206	3	4	4	4	5	20
207	4	5	4	3	5	21
208	4	4	5	5	5	23
209	4	4	5	5	4	22
210	4	5	5	3	5	22
211	4	5	4	5	4	22
212	5	5	5	5	5	25
213	4	5	4	5	5	23
214	5	4	4	5	4	22
215	5	4	2	3	3	17
216	4	4	4	5	5	22
217	4	4	4	4	1	17
218	2	3	1	1	1	8
219	1	2	1	1	2	7
220	4	4	4	5	5	22
221	4	4	5	5	4	22
222	5	5	5	5	3	23
223	5	3	3	5	5	21
224	4	4	4	5	5	22
225	4	5	4	4	5	22
226	4	4	4	4	5	21

227	5	5	4	5	3	22
228	4	5	5	5	5	24
229	5	5	4	4	4	22
230	5	4	4	4	5	22
231	4	4	4	4	5	21
232	4	4	4	5	4	21
233	5	4	4	5	4	22
234	5	5	5	4	4	23
235	4	5	5	4	5	23
236	4	4	4	5	5	22
237	4	4	4	4	5	21
238	5	5	5	4	5	24
239	4	5	5	5	4	23
240	5	5	4	4	4	22
241	4	5	5	4	4	22
242	4	5	4	5	4	22
243	4	4	4	5	4	21
244	5	4	5	4	5	23
245	5	5	5	4	5	24
246	5	5	3	5	5	23
247	5	5	5	5	4	24
248	2	1	1	1	3	8
249	3	4	5	5	3	20
250	4	4	4	5	4	21
251	2	2	1	1	2	8
252	4	4	5	5	4	22
253	4	4	4	5	5	22
254	5	5	5	4	5	24
255	5	5	5	3	5	23
256	5	5	5	4	5	24
257	4	5	3	5	5	22
258	4	4	4	4	4	20
259	4	5	5	4	5	23
260	1	1	1	1	1	5
261	4	4	5	5	4	22
262	2	2	1	2	1	8
263	4	4	5	4	5	22
264	4	4	4	5	4	21
265	1	1	1	1	1	5
266	2	2	2	1	1	8
267	4	4	4	5	5	22
268	4	4	5	4	4	21
269	4	5	5	5	5	24
270	1	1	1	1	1	5

271	5	5	5	4	5	24
272	5	5	5	5	5	25
273	4	4	5	5	5	23
274	4	4	4	4	4	20
275	5	5	5	5	5	25
276	5	5	5	5	5	25
277	5	5	5	5	5	25
278	5	4	4	4	4	21
279	1	3	2	1	1	8
280	1	2	1	1	3	8
281	2	1	1	3	1	8
282	4	4	4	5	4	21
283	4	4	4	5	5	22
284	5	4	4	5	4	22
285	5	5	5	3	4	22
286	3	5	5	5	4	22
287	5	5	5	5	5	25
288	4	5	5	5	5	24
289	5	5	5	5	5	25
290	1	1	1	1	1	5
291	4	4	5	4	5	22
292	5	4	4	4	5	22
293	4	5	5	4	4	22
294	5	4	4	4	5	22
295	4	4	5	5	4	22
296	5	4	4	5	4	22
297	5	4	5	5	4	23
298	2	3	1	1	1	8
299	1	1	2	2	2	8
300	5	3	3	4	2	17
301	5	2	4	5	5	21
302	4	4	5	4	4	21
303	4	5	4	5	5	23
304	4	4	3	4	2	17
305	5	4	4	5	5	23
306	5	5	5	4	4	23
307	5	5	5	5	5	25
308	1	2	3	1	1	8
309	2	1	1	3	1	8
310	1	1	3	2	1	8
311	5	3	5	5	5	23
312	5	2	5	5	5	22
313	4	5	5	4	4	22
314	4	2	4	5	5	20

315	5	5	5	4	5	24
316	4	5	4	4	4	21
317	4	4	4	5	5	22
318	4	5	4	5	5	23
319	4	4	5	5	5	23
320	1	3	3	2	1	10
321	3	1	1	3	4	12
322	4	3	3	2	4	16
323	4	4	5	4	5	22
324	4	4	5	5	5	23
325	5	5	5	5	5	25
326	5	5	5	5	5	25
327	2	2	2	1	1	8
328	1	2	1	2	2	8
329	1	2	2	2	1	8
330	5	5	5	4	5	24
331	4	4	5	5	5	23
332	3	2	2	4	4	15
333	3	2	2	2	2	11
334	5	4	3	3	3	18
335	4	5	4	5	5	23
336	5	5	5	4	5	24
337	5	5	5	5	5	25
338	4	5	5	5	5	24
339	5	4	5	5	5	24
340	4	5	5	5	5	24
341	5	3	4	4	4	20
342	1	1	1	2	3	8
343	3	1	1	1	2	8
344	5	5	5	3	4	22
345	5	5	5	5	4	24
346	4	4	4	5	5	22
347	5	4	4	5	5	23
348	4	4	5	4	5	22
349	2	2	2	1	1	8
350	1	1	2	2	2	8
351	2	2	2	1	1	8
352	1	1	1	1	1	5
353	5	5	5	5	5	25
354	2	2	1	1	2	8
355	1	2	2	2	1	8

No	Fasilitas (X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	1	4	3	4	4	16
2	3	3	4	1	2	13
3	4	4	4	5	4	21
4	3	4	5	5	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	3	5	5	5	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	5	4	4	5	5	23
9	5	4	5	4	5	23
10	4	5	4	5	4	22
11	3	4	4	5	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	3	4	5	5	5	22
15	4	4	4	5	5	22
16	2	2	5	4	5	18
17	5	5	4	4	5	23
18	4	5	4	4	5	22
19	4	4	4	4	4	20
20	2	5	5	5	4	21
21	3	4	5	4	5	21
22	4	4	5	4	5	22
23	5	3	4	5	4	21
24	4	4	4	4	4	20
25	5	3	5	5	5	23
26	5	4	4	4	4	21
27	3	5	5	4	5	22
28	4	4	1	4	2	15
29	4	4	1	2	4	15
30	5	3	2	2	3	15
31	3	4	4	5	5	21
32	5	5	5	3	5	23
33	3	4	4	5	4	20
34	4	5	5	3	5	22
35	5	5	4	4	4	22
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	5	4	5	22
38	4	1	2	2	4	13
39	4	3	4	3	2	16
40	4	3	3	3	2	15
41	5	4	1	3	3	16
42	4	5	4	5	4	22

43	5	5	5	2	5	22
44	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	5	4	22
46	5	3	5	4	5	22
47	4	5	5	4	4	22
48	3	4	1	3	5	16
49	4	5	5	4	4	22
50	2	5	5	5	5	22
51	5	5	3	5	5	23
52	4	3	5	4	5	21
53	4	5	4	5	4	22
54	5	5	5	5	3	23
55	3	5	4	5	5	22
56	5	4	5	5	5	24
57	2	5	5	4	5	21
58	1	1	1	1	1	5
59	4	4	5	4	5	22
60	3	5	5	5	5	23
61	3	3	3	5	5	19
62	5	5	3	4	5	22
63	4	5	4	5	5	23
64	4	2	3	2	2	13
65	4	5	4	5	5	23
66	3	5	4	5	4	21
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	5	4	21
69	1	1	1	1	1	5
70	4	4	4	4	5	21
71	5	5	4	4	5	23
72	4	5	5	5	5	24
73	5	5	5	5	5	25
74	2	2	1	1	1	7
75	4	5	3	5	5	22
76	4	5	5	4	4	22
77	3	5	4	5	4	21
78	3	4	4	2	3	16
79	3	4	5	4	5	21
80	3	4	5	5	5	22
81	4	5	5	5	5	24
82	3	4	3	4	5	19
83	5	4	5	3	4	21
84	4	3	5	4	5	21
85	1	1	1	1	1	5
86	5	4	5	5	4	23

87	3	5	4	5	4	21
88	5	4	5	4	4	22
89	5	4	5	4	4	22
90	5	3	5	4	5	22
91	4	5	5	4	4	22
92	5	5	5	5	5	25
93	5	4	5	4	4	22
94	4	5	3	5	5	22
95	4	5	4	5	5	23
96	4	5	5	4	5	23
97	4	5	5	4	4	22
98	4	4	5	1	2	16
99	4	5	5	5	5	24
100	3	5	5	5	5	23
101	4	5	4	5	5	23
102	3	4	4	5	5	21
103	5	4	4	5	5	23
104	3	4	5	4	5	21
105	5	5	3	5	4	22
106	4	5	4	3	5	21
107	5	4	4	5	5	23
108	3	5	4	4	5	21
109	4	4	5	5	4	22
110	4	5	4	5	4	22
111	5	5	4	5	5	24
112	5	5	4	5	5	24
113	5	3	4	4	5	21
114	5	4	5	4	4	22
115	4	4	4	5	4	21
116	5	5	5	4	5	24
117	5	5	5	2	5	22
118	4	4	2	2	3	15
119	4	5	4	4	5	22
120	5	5	5	5	3	23
121	4	4	4	4	4	20
122	4	5	4	4	3	20
123	4	5	5	3	5	22
124	5	4	5	4	4	22
125	3	5	5	5	5	23
126	4	3	5	5	5	22
127	4	5	4	3	5	21
128	3	5	5	5	5	23
129	4	5	5	5	5	24
130	5	4	5	4	4	22

131	4	3	5	4	5	21
132	4	3	4	5	5	21
133	5	4	4	4	5	22
134	4	3	5	4	5	21
135	4	5	4	5	4	22
136	3	5	5	5	5	23
137	4	3	5	5	3	20
138	4	5	4	5	4	22
139	4	4	4	5	4	21
140	4	4	4	4	4	20
141	3	4	5	4	5	21
142	2	5	4	5	5	21
143	5	4	5	4	5	23
144	5	3	5	4	5	22
145	5	4	5	4	3	21
146	5	4	3	5	5	22
147	5	4	4	5	5	23
148	5	5	5	5	5	25
149	4	3	5	5	4	21
150	2	5	5	5	4	21
151	3	5	5	4	5	22
152	5	5	5	5	5	25
153	5	2	5	5	5	22
154	4	5	4	5	5	23
155	5	4	5	5	5	24
156	4	5	5	4	4	22
157	3	5	5	5	4	22
158	4	4	5	4	4	21
159	5	5	5	5	5	25
160	4	5	5	4	5	23
161	5	4	4	4	5	22
162	5	3	5	5	5	23
163	5	5	5	5	5	25
164	4	4	4	5	5	22
165	5	4	5	4	5	23
166	4	4	5	4	5	22
167	4	5	3	5	5	22
168	5	5	5	5	5	25
169	4	5	4	5	4	22
170	5	4	5	4	4	22
171	3	5	4	5	5	22
172	3	4	4	5	5	21
173	4	3	5	3	5	20
174	4	5	5	4	5	23

175	4	4	4	4	4	20
176	3	4	4	5	4	20
177	5	5	4	4	4	22
178	3	2	4	2	4	15
179	5	5	5	4	5	24
180	5	3	5	5	3	21
181	5	5	5	5	5	25
182	3	5	5	4	5	22
183	4	3	5	4	5	21
184	4	4	4	4	5	21
185	5	3	5	5	5	23
186	4	5	4	4	5	22
187	5	4	4	4	4	21
188	3	5	5	5	5	23
189	3	4	5	4	5	21
190	3	5	5	5	5	23
191	5	5	3	5	4	22
192	3	4	5	4	4	20
193	4	5	4	4	4	21
194	4	3	5	4	4	20
195	4	5	4	4	5	22
196	3	3	3	5	5	19
197	3	4	5	4	5	21
198	3	3	3	4	3	16
199	3	2	2	4	4	15
200	4	3	2	3	4	16
201	5	4	3	2	2	16
202	3	3	3	5	5	19
203	3	4	3	2	4	16
204	4	4	5	4	4	21
205	3	4	5	4	4	20
206	4	4	4	5	4	21
207	2	3	2	2	5	14
208	4	3	3	2	4	16
209	2	4	3	2	4	15
210	3	2	5	4	2	16
211	4	4	2	2	2	14
212	3	4	3	2	4	16
213	3	4	5	4	4	20
214	4	4	3	5	4	20
215	2	3	4	5	4	18
216	2	3	3	5	5	18
217	3	4	4	4	4	19
218	5	5	5	5	5	25

219	2	4	4	4	5	19
220	2	3	4	3	3	15
221	4	4	4	4	5	21
222	4	5	5	4	4	22
223	5	5	5	4	3	22
224	3	5	5	4	4	21
225	1	5	5	5	4	20
226	4	4	4	5	4	21
227	3	2	2	3	5	15
228	5	5	5	5	5	25
229	3	4	4	4	5	20
230	5	5	5	5	5	25
231	3	4	4	4	5	20
232	3	4	4	5	5	21
233	1	1	1	1	3	7
234	3	4	4	4	5	20
235	3	4	4	5	4	20
236	3	5	4	4	5	21
237	1	1	1	1	1	5
238	4	4	3	4	5	20
239	3	4	5	5	4	21
240	5	5	5	5	5	25
241	4	4	5	2	5	20
242	4	1	1	1	1	8
243	5	5	5	3	4	22
244	4	4	5	4	5	22
245	4	3	5	5	5	22
246	5	4	5	5	5	24
247	2	2	5	5	5	19
248	5	5	3	5	5	23
249	3	5	4	5	3	20
250	3	4	2	2	4	15
251	3	4	5	5	5	22
252	3	3	3	5	5	19
253	4	2	2	4	3	15
254	2	3	4	4	3	16
255	5	4	5	5	5	24
256	5	5	5	5	5	25
257	5	4	3	4	4	20
258	4	4	4	4	4	20
259	1	4	3	4	5	17
260	1	1	1	1	1	5
261	5	3	4	5	3	20
262	4	4	4	4	4	20

263	5	4	4	5	3	21
264	5	4	4	4	3	20
265	2	2	2	2	2	10
266	3	4	2	3	4	16
267	3	3	3	3	4	16
268	2	5	5	5	5	22
269	2	1	2	1	2	8
270	2	2	2	1	1	8
271	3	5	5	3	4	20
272	5	5	5	5	5	25
273	5	5	5	5	5	25
274	4	4	4	4	4	20
275	5	2	5	2	2	16
276	1	3	4	4	3	15
277	3	3	4	3	3	16
278	4	2	3	2	4	15
279	4	4	4	5	5	22
280	5	5	5	5	5	25
281	3	4	3	4	4	18
282	4	5	4	4	4	21
283	5	3	5	5	5	23
284	4	4	4	4	4	20
285	3	4	5	4	5	21
286	4	4	4	4	4	20
287	5	3	5	5	5	23
288	2	4	4	5	5	20
289	5	2	5	5	5	22
290	5	5	2	5	5	22
291	3	5	5	5	4	22
292	3	4	5	3	5	20
293	3	2	2	4	4	15
294	3	5	4	4	4	20
295	5	4	4	4	5	22
296	4	3	5	4	4	20
297	3	3	4	2	3	15
298	5	5	5	3	5	23
299	4	5	5	5	5	24
300	4	5	5	5	5	24
301	5	5	5	3	5	23
302	5	2	4	4	5	20
303	5	2	5	4	4	20
304	4	4	4	4	5	21
305	5	4	5	4	5	23
306	5	4	2	2	3	16

307	4	5	4	5	4	22
308	4	4	4	5	4	21
309	5	3	4	5	4	21
310	5	5	5	4	5	24
311	5	5	3	5	5	23
312	5	3	5	5	5	23
313	1	1	1	2	3	8
314	4	4	5	4	4	21
315	5	4	4	4	5	22
316	4	4	4	4	4	20
317	3	5	5	5	5	23
318	2	5	5	5	5	22
319	2	3	4	3	3	15
320	5	4	4	4	4	21
321	3	3	5	5	4	20
322	4	4	5	4	5	22
323	5	5	1	5	5	21
324	4	3	5	5	4	21
325	5	3	2	3	3	16
326	2	5	5	5	5	22
327	4	3	4	5	4	20
328	4	5	5	5	5	24
329	3	4	5	4	4	20
330	5	5	5	3	5	23
331	1	1	1	4	1	8
332	2	1	1	2	2	8
333	1	2	1	2	2	8
334	1	2	2	1	1	7
335	2	2	1	1	1	7
336	3	4	3	3	3	16
337	3	3	4	3	3	16
338	3	3	4	3	3	16
339	4	5	4	5	5	23
340	1	1	2	2	2	8
341	4	5	5	4	4	22
342	4	5	3	4	5	21
343	5	4	4	5	4	22
344	4	5	4	5	5	23
345	4	4	2	5	5	20
346	3	4	5	4	5	21
347	4	4	5	5	5	23
348	4	4	5	4	4	21
349	5	4	5	3	5	22
350	4	4	5	5	3	21

351	4	3	3	2	4	16
352	4	4	4	2	2	16
353	4	4	4	5	5	22
354	4	3	3	2	3	15
355	5	3	5	5	5	23

No	Keputusan (Y)					Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	4	3	4	20
4	3	2	3	3	3	14
5	4	4	4	5	4	21
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	5	3	20
8	5	4	5	4	3	21
9	1	1	2	2	2	8
10	4	4	4	4	4	20
11	4	2	2	2	4	14
12	1	2	4	5	4	16
13	5	5	5	3	5	23
14	4	4	5	4	4	21
15	4	4	5	5	3	21
16	5	1	2	3	5	16
17	4	3	4	5	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	4	4	4	22
20	5	2	3	2	3	15
21	3	3	5	5	5	21
22	4	5	4	4	4	21
23	3	5	4	4	4	20
24	5	5	5	5	3	23
25	5	2	3	2	4	16
26	4	4	4	2	2	16
27	1	5	5	5	5	21
28	5	4	5	4	5	23
29	4	4	5	4	4	21
30	5	5	4	5	5	24
31	5	5	4	5	5	24
32	5	5	2	2	4	18

33	3	4	5	5	3	20
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	4	3	4	20
36	2	2	1	1	1	7
37	4	4	5	4	4	21
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	5	4	3	20
40	4	5	5	4	3	21
41	5	4	5	5	5	24
42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25
44	5	3	4	4	5	21
45	4	3	5	4	5	21
46	4	3	5	5	4	21
47	5	5	3	5	4	22
48	5	3	5	5	5	23
49	5	4	5	4	4	22
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	4	5	24
52	5	5	4	3	5	22
53	5	4	5	3	4	21
54	4	5	4	5	3	21
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	4	4	5	22
57	4	4	4	3	5	20
58	2	2	2	4	4	14
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	4	5	3	4	5	21
62	4	4	5	4	4	21
63	5	4	5	5	4	23
64	4	3	5	4	4	20
65	4	5	4	5	4	22
66	4	4	4	4	4	20
67	3	5	5	5	3	21
68	4	4	5	4	3	20
69	4	5	4	4	5	22
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	5	4	21
72	4	4	5	4	5	22
73	4	4	4	5	4	21
74	4	5	4	4	4	21
75	4	1	1	1	1	8
76	4	5	5	3	4	21

77	3	3	3	3	3	15
78	4	4	4	5	4	21
79	4	3	5	4	4	20
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	4	24
82	4	4	4	4	5	21
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	3	23
85	5	3	5	5	5	23
86	5	5	3	5	4	22
87	5	5	5	5	5	25
88	4	5	4	5	3	21
89	4	5	4	4	4	21
90	3	3	3	3	3	15
91	4	5	4	5	4	22
92	5	5	5	3	5	23
93	4	1	1	1	1	8
94	3	5	5	4	5	22
95	4	4	4	5	5	22
96	5	4	5	4	5	23
97	4	4	4	4	4	20
98	5	4	5	3	4	21
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	3	5	23
101	5	5	5	4	5	24
102	3	4	5	5	3	20
103	5	4	5	5	5	24
104	4	5	4	5	3	21
105	1	1	1	3	1	7
106	4	5	4	5	4	22
107	3	5	4	5	4	21
108	4	4	2	1	4	15
109	4	4	2	1	4	15
110	4	3	2	2	5	16
111	5	2	1	3	5	16
112	4	2	5	5	5	21
113	4	4	4	4	4	20
114	5	5	4	5	4	23
115	4	4	2	2	4	16
116	5	2	2	2	5	16
117	5	2	2	2	4	15
118	4	4	4	4	4	20
119	3	4	5	4	5	21
120	5	5	5	5	2	22

121	5	4	4	5	4	22
122	3	3	3	3	3	15
123	5	2	2	3	4	16
124	4	4	2	4	2	16
125	4	4	5	4	5	22
126	5	4	5	3	4	21
127	5	4	5	5	4	23
128	5	5	4	5	5	24
129	5	5	5	3	5	23
130	4	4	5	4	3	20
131	4	5	5	5	1	20
132	4	2	4	5	4	19
133	3	2	4	5	4	18
134	5	4	5	5	4	23
135	5	5	4	4	4	22
136	5	5	5	5	5	25
137	5	4	4	4	3	20
138	4	3	4	1	3	15
139	2	4	2	3	4	15
140	5	3	5	5	5	23
141	4	1	1	1	1	8
142	2	2	2	3	5	14
143	3	2	2	4	4	15
144	3	4	4	5	5	21
145	2	4	3	2	4	15
146	5	3	4	5	5	22
147	5	2	2	2	2	13
148	5	2	2	2	2	13
149	5	5	4	3	4	21
150	4	3	5	4	4	20
151	4	4	5	4	4	21
152	4	4	4	4	4	20
153	5	5	3	5	5	23
154	5	5	4	5	5	24
155	4	4	4	4	5	21
156	4	4	5	4	4	21
157	5	5	5	3	5	23
158	3	3	3	3	3	15
159	5	5	3	5	5	23
160	4	4	5	4	4	21
161	5	5	5	4	4	23
162	5	5	5	5	5	25
163	5	4	5	5	5	24
164	4	1	1	1	1	8

165	4	3	5	5	5	22
166	4	4	4	4	4	20
167	5	3	5	5	5	23
168	5	5	5	5	5	25
169	3	3	3	3	3	15
170	4	4	4	4	4	20
171	4	5	4	5	5	23
172	4	4	4	4	5	21
173	4	4	4	5	4	21
174	5	5	4	5	5	24
175	5	5	3	4	4	21
176	5	5	5	3	4	22
177	4	4	4	4	4	20
178	4	5	5	4	3	21
179	5	4	5	4	5	23
180	3	3	4	5	5	20
181	3	5	4	5	5	22
182	4	4	4	4	4	20
183	3	4	5	3	5	20
184	4	5	4	4	4	21
185	4	5	4	5	4	22
186	4	4	5	4	5	22
187	5	4	3	5	5	22
188	5	5	3	5	5	23
189	1	1	5	3	5	15
190	5	3	5	5	5	23
191	5	4	5	4	4	22
192	5	5	3	5	4	22
193	4	4	4	4	4	20
194	5	3	4	4	4	20
195	5	5	5	5	4	24
196	5	5	5	3	3	21
197	4	5	4	3	4	20
198	5	5	3	5	5	23
199	5	5	5	3	4	22
200	5	5	4	3	3	20
201	5	5	5	3	5	23
202	4	4	4	4	4	20
203	5	4	4	5	4	22
204	3	4	5	4	4	20
205	4	3	4	5	4	20
206	4	4	5	4	4	21
207	5	5	5	5	5	25
208	3	4	5	5	3	20

209	3	4	5	3	5	20
210	4	5	4	4	4	21
211	4	4	4	4	4	20
212	5	5	5	5	4	24
213	3	3	3	3	3	15
214	3	5	4	4	4	20
215	4	4	4	4	4	20
216	4	3	5	5	3	20
217	4	3	4	4	4	19
218	5	5	5	5	5	25
219	4	4	4	4	4	20
220	3	3	4	5	4	19
221	1	1	1	2	2	7
222	4	5	4	4	5	22
223	4	4	4	5	5	22
224	5	4	4	3	5	21
225	5	5	5	4	4	23
226	4	4	4	4	4	20
227	3	3	3	3	3	15
228	3	5	4	4	5	21
229	4	5	3	4	4	20
230	5	5	5	3	4	22
231	4	1	1	1	1	8
232	4	4	4	4	4	20
233	1	1	1	1	1	5
234	3	4	5	4	5	21
235	4	4	4	4	4	20
236	5	5	4	4	3	21
237	5	3	4	5	4	21
238	5	5	5	5	5	25
239	3	4	5	4	4	20
240	5	5	5	5	5	25
241	4	5	4	4	3	20
242	4	4	4	5	4	21
243	4	5	4	3	4	20
244	1	1	1	2	2	7
245	2	2	2	2	5	13
246	5	5	5	5	5	25
247	5	3	5	5	5	23
248	3	3	4	5	5	20
249	3	4	5	5	3	20
250	1	1	1	1	3	7
251	5	2	2	3	2	14
252	5	3	4	5	3	20

253	4	4	4	4	4	20
254	5	5	5	5	5	25
255	4	3	5	5	4	21
256	3	3	2	5	2	15
257	5	5	5	4	4	23
258	4	4	4	2	4	18
259	5	2	2	4	2	15
260	4	4	4	4	4	20
261	4	4	4	4	4	20
262	4	4	4	4	4	20
263	3	4	5	5	2	19
264	4	2	2	5	5	18
265	2	2	5	5	5	19
266	4	4	5	3	3	19
267	2	3	5	5	5	20
268	1	1	1	3	1	7
269	5	5	5	5	5	25
270	5	5	5	4	5	24
271	3	4	4	4	5	20
272	5	3	3	2	2	15
273	4	3	2	5	4	18
274	5	2	5	2	5	19
275	4	4	5	5	5	23
276	5	5	5	5	5	25
277	3	5	5	4	3	20
278	4	4	5	5	2	20
279	3	2	3	2	4	14
280	4	4	4	5	5	22
281	4	4	4	3	5	20
282	4	5	5	3	5	22
283	3	3	3	5	4	18
284	4	4	5	2	4	19
285	2	1	1	1	1	6
286	4	2	2	2	4	14
287	5	5	5	5	5	25
288	5	4	5	5	5	24
289	5	3	5	5	5	23
290	5	5	4	5	5	24
291	5	5	5	5	5	25
292	3	4	4	4	5	20
293	4	4	4	2	5	19
294	4	4	2	1	4	15
295	4	5	5	5	4	23
296	5	5	5	5	4	24

297	3	4	4	5	4	20
298	3	5	4	5	2	19
299	5	5	5	2	2	19
300	5	2	5	5	2	19
301	2	2	5	3	5	17
302	2	4	3	5	5	19
303	2	1	1	1	1	6
304	4	4	4	4	4	20
305	5	4	5	4	5	23
306	4	5	4	5	4	22
307	4	5	4	5	4	22
308	4	5	4	4	4	21
309	4	5	4	4	3	20
310	5	5	5	5	5	25
311	5	4	2	2	5	18
312	2	2	4	5	5	18
313	5	5	5	5	5	25
314	4	4	4	4	4	20
315	5	3	5	4	3	20
316	4	4	4	4	4	20
317	5	5	5	3	5	23
318	4	5	5	3	3	20
319	3	3	3	4	5	18
320	2	1	1	1	1	6
321	3	5	3	4	5	20
322	3	5	5	2	5	20
323	5	2	4	1	2	14
324	4	4	4	4	5	21
325	5	5	5	5	5	25
326	4	3	5	4	4	20
327	5	3	4	4	4	20
328	5	5	5	5	5	25
329	5	2	5	3	5	20
330	3	2	2	3	5	15
331	5	5	4	5	3	22
332	1	1	1	1	1	5
333	5	5	5	5	5	25
334	4	4	2	2	4	16
335	4	2	2	2	5	15
336	5	5	5	5	4	24
337	5	5	5	5	4	24
338	4	4	5	5	4	22
339	3	3	3	3	3	15
340	4	4	5	1	1	15

341	1	1	1	5	5	13
342	1	1	5	1	5	13
343	4	4	4	4	4	20
344	5	4	4	4	4	21
345	5	5	4	4	4	22
346	5	2	4	4	4	19
347	3	4	4	5	2	18
348	4	4	4	5	2	19
349	4	3	4	5	5	21
350	4	4	5	4	4	21
351	4	5	4	5	4	22
352	5	5	4	4	5	23
353	5	5	5	4	5	24
354	5	5	5	5	5	25
355	4	4	4	5	5	22

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

A. Lokasi (X1)

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.518**	.558**	.585**	.611**	.671**	.499**	.565**	.615**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.2	Pearson Correlation	.518**	1	.346**	.452**	.451**	.524**	.392**	.467**	.510**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.3	Pearson Correlation	.558**	.346**	1	.569**	.488**	.491**	.448**	.494**	.562**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.4	Pearson Correlation	.585**	.452**	.569**	1	.626**	.616**	.443**	.565**	.615**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.5	Pearson Correlation	.611**	.451**	.488**	.626**	1	.677**	.512**	.550**	.562**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.6	Pearson Correlation	.671**	.524**	.491**	.616**	.677**	1	.535**	.623**	.627**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.7	Pearson Correlation	.499**	.392**	.448**	.443**	.512**	.535**	1	.471**	.444**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.8	Pearson Correlation	.565**	.467**	.494**	.565**	.550**	.623**	.471**	1	.644**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
X1.9	Pearson Correlation	.615**	.510**	.562**	.615**	.562**	.627**	.444**	.644**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355
Total_X1	Pearson Correlation	.813**	.666**	.718**	.793**	.795**	.837**	.694**	.780**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.803 ^{**}	.794 ^{**}	.786 ^{**}	.792 ^{**}	.912 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X2.2	Pearson Correlation	.803 ^{**}	1	.840 ^{**}	.774 ^{**}	.757 ^{**}	.913 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X2.3	Pearson Correlation	.794 ^{**}	.840 ^{**}	1	.808 ^{**}	.784 ^{**}	.926 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X2.4	Pearson Correlation	.786 ^{**}	.774 ^{**}	.808 ^{**}	1	.798 ^{**}	.912 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X2.5	Pearson Correlation	.792 ^{**}	.757 ^{**}	.784 ^{**}	.798 ^{**}	1	.904 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
Total_X2	Pearson Correlation	.912 ^{**}	.913 ^{**}	.926 ^{**}	.912 ^{**}	.904 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Fasilitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.352 ^{**}	.361 ^{**}	.311 ^{**}	.348 ^{**}	.632 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X3.2	Pearson Correlation	.352 ^{**}	1	.486 ^{**}	.514 ^{**}	.547 ^{**}	.766 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X3.3	Pearson Correlation	.361 ^{**}	.486 ^{**}	1	.518 ^{**}	.537 ^{**}	.776 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X3.4	Pearson Correlation	.311 ^{**}	.514 ^{**}	.518 ^{**}	1	.618 ^{**}	.788 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X3.5	Pearson Correlation	.348 ^{**}	.547 ^{**}	.537 ^{**}	.618 ^{**}	1	.803 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
Total_X3	Pearson Correlation	.632 ^{**}	.766 ^{**}	.776 ^{**}	.788 ^{**}	.803 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Keputusan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.485**	.396**	.264**	.293**	.647**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y.2	Pearson Correlation	.485**	1	.586**	.475**	.375**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y.3	Pearson Correlation	.396**	.586**	1	.542**	.428**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y.4	Pearson Correlation	.264**	.475**	.542**	1	.407**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y.5	Pearson Correlation	.293**	.375**	.428**	.407**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
Total_Y	Pearson Correlation	.647**	.802**	.809**	.742**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lokasi (X1)

Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	5

Fasilitas (X3)

Keputusan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5

Lampiran 5 : Hasil Uji Rank Spearman

- A. Lokasi (X1) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Correlations

			X1	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.217**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	355	355
	Y	Correlation Coefficient	.217**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Pelayanan (X2) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Correlations

			X2	Y
Spearman's rho	X2	Correlation Coefficient	1.000	.113*
		Sig. (2-tailed)	.	.034
		N	355	355
	Y	Correlation Coefficient	.113*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.034	.
		N	355	355

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Fasilitas (X3) terhadap keputusan (Y) memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Correlations

			X3	Y
Spearman's rho	X3	Correlation Coefficient	1.000	.110*
		Sig. (2-tailed)	.	.038
		N	355	355
	Y	Correlation Coefficient	.110*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.038	.
		N	355	355

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 : Hasil Uji Kendall's W

Ranks

	Mean Rank
Lokasi	3.58
Pelayanan	2.39
Fasilitas	2.12
Keputusan	1.91

Test Statistics

N	355
Kendall's348
Chi-Square	370.646
df	3
Asymp. Sig.	.000

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Ordinal

A. Regresi Ordinal Parsial

1. Lokasi terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4.8%
	2	50	14.1%
	3	288	81.1%
X1	1	56	15.8%
	2	29	8.2%
	3	270	76.1%
Valid		355	100.0%
Missing		0	
Total		355	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	37.466			
Final	24.981	12.485	2	.002

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	2.136	2	.344
Deviance	2.230	2	.328

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.035
Nagelkerke	.050
McFadden	.030

Link function: Logit.

Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [Y = 1]	-3.341	.277	145.907	1	.000	-3.883	-2.799
[Y = 2]	-1.771	.172	105.436	1	.000	-2.109	-1.433
Location [X1=1]	-1.043	.330	10.006	1	.002	-1.690	-.397
[X1=2]	-.998	.430	5.382	1	.020	-1.841	-.155
[X1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

2. Pelayanan terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4.8%
	2	50	14.1%
	3	288	81.1%
X2	1	57	16.1%
	2	14	3.9%
	3	284	80.0%
Valid		355	100.0%
Missing		0	
Total		355	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	35.512			
Final	20.799	14.713	2	.001

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	1.344	2	.511
Deviance	2.180	2	.336

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.041
Nagelkerke	.059
McFadden	.035

Link function: Logit.

Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [Y = 1]	-2.983	.259	132.215	1	.000	-3.491	-2.475
[Y = 2]	-1.403	.149	88.652	1	.000	-1.695	-1.111
Location [X2=1]	1.198	.543	4.871	1	.027	.134	2.261
[X2=2]	-1.484	.527	7.915	1	.005	-2.517	-.450
[X2=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

3. Fasilitas terhadap keputusan memilih bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal

Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Y 1	17	4.8%
2	50	14.1%
3	288	81.1%
X3 1	17	4.8%
2	49	13.8%
3	289	81.4%
Valid	355	100.0%
Missing	0	
Total	355	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	34.436			
Final	20.233	14.204	2	.001

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	.975	2	.614
Deviance	.813	2	.666

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.039
Nagelkerke	.057
McFadden	.034

Link function: Logit.

Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [Y = 1]	-2.949	.257	131.926	1	.000	-3.452	-2.446
[Y = 2]	-1.384	.147	88.788	1	.000	-1.672	-1.096
Location [X3=1]	-1.011	.502	4.060	1	.044	-1.995	-.028
[X3=2]	1.761	.733	5.777	1	.016	.325	3.197
[X3=3]	0 ^a			0			

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

B. Regresi Ordinal Simultan

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Y	1	17	4.8%
	2	50	14.1%
	3	288	81.1%
X1	1	56	15.8%
	2	29	8.2%
	3	270	76.1%
X2	1	57	16.1%
	2	14	3.9%
	3	284	80.0%
X3	1	17	4.8%
	2	49	13.8%
	3	289	81.4%
Valid		355	100.0%
Missing		0	
Total		355	

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	103.531			
Final	62.108	41.423	6	.000

Link function: Logit.

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	15.690	28	.970
Deviance	17.486	28	.938

Link function: Logit.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.110
Nagelkerke	.159
McFadden	.099

Link function: Logit.

Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [Y = 1]	-3.342	.303	121.443	1	.000	-3.937	-2.748
[Y = 2]	-1.670	.200	69.917	1	.000	-2.061	-1.278
Location [X1=1]	-1.087	.348	9.728	1	.002	-1.770	-.404
[X1=2]	-1.099	.454	5.864	1	.015	-1.988	-.209
[X1=3]	0 ^a			0			
[X2=1]	1.397	.556	6.321	1	.012	.308	2.486
[X2=2]	-1.486	.547	7.370	1	.007	-2.559	-.413
[X2=3]	0 ^a			0			
[X3=1]	-1.173	.534	4.833	1	.028	-2.219	-.127
[X3=2]	1.483	.743	3.977	1	.046	.025	2.940
[X3=3]	0 ^a			0			

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Lampiran 8 : Bukti Penyebaran Kuesioner





Lampiran 9 : Surat Izin Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 629/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/4/2024
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Izin Observasi Pendahuluan

Purwokerto, 5 April 2024

Kepada Yth.,
Ka. Biro AUPK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Bank untuk Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) (Studi Empiris Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Angkatan 2021), maka kami mohon Bapak/ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :

1. Nama : Lazhani Khoerunnisa
2. NIM : 2017202112
3. Semester/Prodi : 8 / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2023/2024
5. Alamat : Ds. Cilongok RT 01 RW 01, Kec. Cilongok, Kab. Banyumas

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek yang diobservasi : Mahasiswa UIN Saizu Purwokerto
2. Tempat/Lokasi : UIN Saizu Purwokerto
3. Waktu Obsevasi : 5 April s.d. 30 Juni 2024

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ah, Dekan
Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami



Lampiran 10 : Sertifikat BTA PPI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.ainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/17958/27/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : LAZHANI KHOERUNNISA
NIM : 2017202112

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	98
# Tartil	:	75
# Imla`	:	80
# Praktek	:	75
# Nilai Tahfidz	:	75



Purwokerto, 27 Jul 2021



ValidationCode

Lampiran 11: Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris


IAIN PURWOKERTO

MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.ainpurwokerto.ac.id

CERTIFICATE

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/24437/2021

This is to certify that :

Name : LAZHANI KHOERUNNISA
Date of Birth : BANYUMAS, November 19th, 2001

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021, with obtained result as follows:

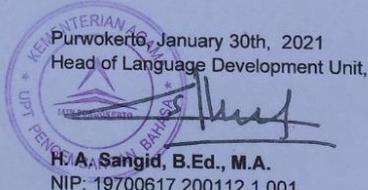
1. Listening Comprehension	: 53
2. Structure and Written Expression	: 50
3. Reading Comprehension	: 55

Obtained Score : 523

The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, January 30th, 2021
Head of Language Development Unit,
H.A. Sangid, B.Ed., M.A.
NIP: 19700617 200112 1 001

SIUB v.1.0 UPT BAHASA IAIN PURWOKERTO - page1/1

Lampiran 12 : Sertifikat Pengembangan Arab

الشهادة

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠٢١/٢٤٤٣٧

منحت الى

الاسم : لاز هنيئ خير النساء

المولودة : بيانوماس، ١٩ نوفمبر ٢٠٠١

الذي حصل على

فهم المسموع : ٥٤ :

فهم العبارات والتراكيب : ٤٦ :

فهم المقروء : ٥٣ :

النتيجة : ٥٠٩ :



في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ :
فبراير ٢٠٢١

بوروكرتو، ٥ مارس ٢٠٢١
رئيس الوحدة لتنمية اللغة،
الحاج أحمد سعيد، الماجستير
رقم التوظيف: ١٩٧٠٠٦١٧٢٠١١٢٠٠١



ValidationCode

Lampiran 13 : Sertifikat KKN



Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0802/K.LPPM/KKN.52/09/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **LAZHANI KHOERUNNISA**
NIM : **2017202112**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-52 Tahun 2024,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **88 (A)**.



Certificate Validation

Lampiran 14 : Sertifikat PPL

SERTIFIKAT
Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : LAZHANI KHOERUNNISA
NIM : 2017202112

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqasyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hj. Yoz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Lampiran 15 : Sertifikat PBM

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281 - 635624, Fax : 0281 - 636553, Website : febi.uinsaizu.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor : 4322/Un.19/D.FEBI/PP.009/10/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Lazhani Khoerunnisa
NIM : 2017202112

Dinyatakan Lulus Dengan Nilai **A-**
Dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2023.

Purwokerto, 2 Oktober 2023

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

H. Sochiminy Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Lazhani Khoerunnisa
NIM : 2017202112
Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 19 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Warsono
Nama Ibu : Sri Marchalati
Alamat : Jl. Syech Abdussomad, Desa Cilongok RT
01 RW 01, Kecamatan Cilongok, Kabupaten
Banyumas.
No.Handphone : 0881023478590

B. Riwayat Pendidikan

TK, tahun lulus : TK Pertiwi Cilongok, 2008
SD, tahun lulus : SD N 1 Cilongok, 2014
MTS, tahun lulus : MTS Al-hikmah 02 Benda, 2017
SMA, tahun lulus : SMK CBM Purwokerto, 2020
Perguruan Tinggi, tahun masuk : UIN SAIZU Purwokerto, 2020

C. Pengalaman Organisasi

1. OSIS MTS Al-hikmah 02 (2016)
2. Anggota PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Purwokerto, 05 Juni 2024



Lazhani Khoerunnisa
NIM. 2017202112