



**PREFERENSI MAHASISWA UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN MEMILIH MEMBAYAR
SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP)
DI TELLER BSI KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RAHMA SARITA
NIM: 18 401 00220**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PREFERENSI MAHASISWA UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN MEMILIH MEMBAYAR
SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP)
DI *TELLER* BSI KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh
RAHMA SARITA
NIM: 18 401 00220**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

**H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Rahma Sarita**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 15 Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Rahma Sarita** yang berjudul "**Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Memilih Membayar Sumbangan Permbinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMA SARITA
Nim : 18 401 00220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidimpuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 15 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



Rahma Sarita
RAHMA SARITA
NIM. 18 401 00220

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Sarita
NIM : 18 401 00220
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidempuan**" Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal 15 Desember 2022
Saya yang menyatakan,



**RAHMA SARITA
NIM. 18 401 00220**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQOSYAH SKRIPSI

NAMA : RAHMA SARITA
NIM : 18 401 00220
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : PREFERENSI MAHASISWA UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN MEMILIH MEMBAYAR
SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP)
DI TELLER BSI KC PADANGSIDIMPUAN

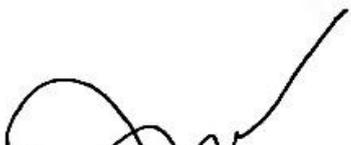
Ketua


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 197905252006041004

Sekretaris


Sarmiana Batubara, M.A
NIP.198603272019032012

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 197905252006041004


Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012


Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005


H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP. 19631071999031002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/03 Januari 2023
Pukul : 10.00 WIB s/d 13:00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/77 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PREFERENSI MAHASISWA UIN SYAHADA
PADANGSIDIMPUAN MEMILIH MEMBAYAR
SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) DI
TELLER BSI KC PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : RAHMA SARITA
NIM : 18 401 00016
TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023
IPK : 3.69
PREDIKAT : PUJIAN**

**Telah dapat diterima untuk Memenuhi Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah**

Padangsidimpuan, 27 Februari 2023



DE. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. f
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Rahma Sarita
NIM : 18 401 00220
Judul Skripsi : Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidimpuan

Preferensi merupakan suatu konsep yang sering digunakan pada ilmu sosial yang diasumsikan sebagai realitas antara alternatif-alternatif pilihan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah banyaknya Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan melakukan pembayaran SPP melalui *Teller* secara tunai di BSI KC Padangsidimpuan yang mengakibatkan antrian yang sangat panjang, padahal BSI sendiri juga telah memberikan kemudahan untuk Mahasiswa melakukan pembayaran SPP melalui mesin ATM, *Mobile banking* BSI, *Internet Banking* BSI, yang tidak mengharuskan mengantri di Bank. Rumusan masalah dalam penelitian adalah apakah kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller* KC Padangsidimpuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori yang berkaitan dengan preferensi mahasiswa, kepercayaan, pengetahuan dan pelayanan, serta indikator-indikator yang berkaitan dengan preferensi mahasiswa, kepercayaan, pengetahuan dan pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan cara langsung mendatangi responden ditempat penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 7324 mahasiswa. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *Sampling Aksidental*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif statistik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R²).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada padangsidimpun memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Pengetahuan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada padangsidimpun memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Sedangkan secara simultan variabel kepercayaan, pengetahuan dan pelayanan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Pengetahuan, Pelayanan, Preferensi Mahasiswa.

KATA PENGANTAR



Assalāmua'alāikum Warahmatullāhi Wabarakatuh

Syukur *Alḥamdulillāh* ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalāwat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *mādinatūl 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Preferensi Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidimpuan**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor UIN Syahada Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag. Wakil Rektor Bidang

Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Hamni Fadhilah Nasution serta seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.S., S.Ag., M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta Ayahanda Kurmi dan Ibunda tercinta Yusnaidar Nasution yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, serta kepada Kakak tercinta Marwina Santi S.Pd, serta adik saya Putri Paramida, Al-Rahmat Romiansyah, Muhammad Risky Al-Hafizh, serta abang ipar saya Dede Kurniawan dan tidak lupa keponakan saya tercinta Luthfi Kurniawan dan Khayra Arisha Dewi yang tak bosan memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti semoga semuanya sukses dan selalu diridhoi Allah SWT.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat tercinta Novi Purnia Sari, Sarah Khairani Harahap, Trianingsih, Yulianti Harahap, Suci Parasdika, Dermawan, Lydia Liana Lubis, Sri Wahyuni, Anum, yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 6 Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dan terima kasih juga untuk persahabatan dan diskusinya selama ini serta pihak-pihak yang tidak dapat saya tulis satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi inidan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua pihak yang memberikan bantuan selama perkuliahan. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember 2022

Peneliti,

Rahma Sarita
NIM. 18 401 00220

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
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	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En

و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	..'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dan i
	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas

ي...	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
و...	<i>ḍommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Definisi Operasional Variabel	9
F. Tujuan Penelitian	12
G. Kegunaan Penelitian.....	13
H. Sistematika Pembahasan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	16
1. Preferensi Mahasiswa Memilih Membayar SPP di Teller	16
a. Pengertian Preferensi Mahasiswa	16
b. Langkah-Langkah Membentuk Preferensi.....	18
c. Sifat-Sifat dasar yang Berhubungan dengan Pilihan	19
2. Kepercayaan... ..	21
a. Pengertian Kepercayaan	21
b. Indikator Kepercayaan	22
3. Pengetahuan.....	23
a. Pengertian Pengetahuan.....	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	26
4. Pelayanan.....	27
a. Pengertian Pelayanan	27
b. Unsur Pokok Pelayanan	28
c. Pelayanan yang Baik.....	29
d. Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan.....	30
5. Hubungan Kepercayaan Terhadap Preferensi Mahasiswa	31
6. Hubungan Pengetahuan Terhadap Preferensi Mahasiswa.....	32

7. Hubungan Pelayanan Terhadap Preferensi Mahasiswa.....	34
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Pikir.....	48
D. Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
B. Jenis Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel	53
a. Populasi.....	53
b. Sampel.....	54
D. Instrumen Pengumpulan Data	57
a. Observasi Langsung	57
b. Wawancara.....	58
c. Kuesioner (Angket).....	58
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reabilitas.....	60
F. Analisis data	60
a. Analisis Deskriptif.....	61
b. Uji Normalitas	61
G. Uji Asumsi Klasik	62
a. Uji Multikolinearitas	62
b. Uji Heteroskedastisitas.....	62
c. Uji Regresi Linier Berganda	63
d. Uji Hipotesis.....	64
1. Uji Parsial (Uji t).....	64
2. Uji Simultan (Uji F)	65
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UIN Syahada Padangsidempuan.....	66
1. Sejarah UIN Syahada Padangsidempuan.....	66
2. Visi dan Misi, dan Tujuan UIN Syahada Padangsidempuan.....	67
a. Visi	67
b. Misi	67
c. Tujuan	68
3. Struktur Organisasi.....	69
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	72
3. Analisis Deskriptif	73
4. Uji Normalitas.....	74
5. Uji Asumsi Klasik.....	75
b. Uji Multikolenearitas.....	75
c. Uji Heteroskedastisitas	76

6. Analisis Regresi Linier Berganda	77
7. Uji Hipotesis	79
a. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	79
b. Hasil Uji Simultan (Uji F)	80
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
C. Pembahasan Hasil Penelitian	82

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Defenisi Operasonal Variabel	10
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1: Data Mahasiswa Aktif UIN Syahada	53
Tabel 3.2: Jumlah Sampel pada Mahasiswa Aktif UIN Syahada	55
Tabel 4.1: Skala Likert	58
Tabel 4.2: Kisi-Kisi Angket	58
Tabel 5.1: Uji Validitas Kepercayaan	70
Tabel 5.2: Uji Validitas Pengetahuan.....	71
Tabel 5.3: Uji Validitas Pelayanan.....	71
Tabel 5.4: Uji Validitas Preferensi Mahasiswa.....	72
Tabel 6.1: Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 7.1: Analisis Deskriptif	73
Tabel 8.1: Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	75
Tabel 9.1: Hasil Uji Multikolenearitas.....	76
Tabel 9.2: Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 9.3: Analisis Regresi Linier Berganda	78
Tabel 10.1: Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel 10.2: Hasil Uji Simultan (Uji F)	81
Tabel 10.3: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	49
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UIN Syahada Padangsidempuan.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengesahan Pembimbing
- Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 : Surat Izin Riset
- Lampiran 4 : Surat Validasi Angket
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Surat Selesai Riset
- Lampiran 8 : Hasil Tabulasi Angket
- Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 10 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 : Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas dengan *one-Sample Kolmogrov-Smirnov Test*
- Lampiran 13 : Hasil Uji Multikolenearitas
- Lampiran 14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Spearman Rho*
- Lampiran 15 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 16 : Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 17 : Hasil Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 18 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 19 : Persentase Distribusi r_{tabel}
- Lampiran 20 : Persentase Distribusi t_{tabel}
- Lampiran 21 : Persentase Distribusi F_{tabel}

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Preferensi adalah pilihan atau sesuatu yang lebih disukai, preferensi merupakan suatu konsep yang sering digunakan pada ilmu sosial yang diasumsikan sebagai realitas antara alternatif-alternatif pilihan dan kemungkinan dan adanya pemeringkatan alternatif tersebut.¹ Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada setiap produk atau jasa. Penilaian terhadap produk atau jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sehingga dapat mencerminkan preferensi konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.²

Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) merupakan biaya yang wajib dibayarkan persemester oleh para Mahasiswa secara rutin agar status akademik Mahasiswa menjadi aktif untuk bisa mengikuti perkuliahan.³ Kemudian sebaliknya jika Mahasiswa terlambat atau tidak membayar SPP maka status akademik Mahasiswa menjadi tidak aktif, dan tidak dapat mengikuti perkuliahan.

Preferensi Mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller* merupakan suatu pilihan yang di pilih oleh Mahasiswa dalam mengeluarkan biaya yang wajib dibayarkan persemester oleh para Mahasiswa secara rutin melalui

¹ Ahmad Hudri, *Badai Politik Uang dalam Demokrasi Lokal* (Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020), hlm. 55.

² A.A. Miftah, *Budaya Bisnis Muslim Jambi dalam Perspektif Kearifan Lokal* (Malang: Ahlimedia Press, 2020), hlm. 199.

³ Avuan Muhammad Rizki, *7 Jalan Mahasiswa* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 21.

metode pembayaran secara manual yaitu melalui *Teller*. Dizaman yang semuanya serba digital, dimana semua kegiatan bisa dilakukan melalui cara yang lebih canggih, bahkan dengan tetap berada dirumah semua orang bisa melakukan pembayaran, pembelian, pemesanan dan lain sebagainya tanpa harus pergi kesuatu tempat tersebut, begitu juga dengan pihak BSI sendiri juga telah menyediakan fitur layanan yang memudahkan Mahasiswa melakukan metode pembayaran dimanapun dan kapanpun yaitu melalui ponsel andorid yang dibuktikan dengan hadirnya *BSI Mobile*. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan juga merupakan Mahasiswa yang berada di zaman semuanya serba digital, tapi kenyataannya Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan banyak yang lebih memilih melakukan metode pembayaran SPP secara manual bahkan rela hingga mengantri panjang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan masalah yang berkaitan dengan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, yang mana peneliti melihat banyaknya Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan melakukan pembayaran SPP melalui *Teller* secara tunai di BSI KC Padangsidempuan yang mengakibatkan antrian yang sangat panjang, padahal BSI sendiri juga telah memberikan kemudahan untuk Mahasiswa melakukan pembayaran SPP melalui mesin *ATM*, *Mobile banking* BSI, *Internet Banking* BSI, yang tidak mengharuskan mengantri di Bank.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi Mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan di antaranya

adalah kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan peneliti telah melakukan wawancara dengan empat orang Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan yang membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Menurut Novi Purnia Sari dengan Nim 182020005 mengatakan bahwa:

Biasanya saya melakukan pembayaran SPP melalui *Teller* karena saya kurang percaya jika menggunakan *mobile banking*, saya takut jika SPP nya itu belum terbayar, jadi saya lebih percaya terhadap *Teller*.⁴

Menurut Yusmita Dewi Nasution dengan Nim 1940100181 mengatakan bahwa: “Saya membayar SPP melalui *Teller* BSI dikarenakan saya tidak memiliki rekening BSI dan juga saya tidak memahami pembayaran SPP dengan metode-metode lain selain *Teller* BSI”.⁵

Menurut Sarah Khairani Harahap dengan Nim 1810200054 mengatakan bahwa:

Saya membayar SPP langsung ke BSI Padangsidimpuan ini kak, karena kalau dari metode-metode pembayaran yang lain itu saya kurang paham, dan juga ribet daftar-daftar lagi, dan juga daftarnya lagi pakai uang, jadi lebih bagus saya langsung ke *Teller* aja ngantri habis itu cepat langsung dapat slip pembayaran, dan juga jika saya bingung saya bisa bertanya langsung dengan *Tellernya* maupun Satpam, sedangkan kalau saya pakai BSI *Mobile* jika ada kesalahan saya gak bisa nanyak siapa-siapa, jadi intinya saya lebih percaya pelayanan pembayaran SPP langsung melalui *Teller*.⁶

⁴ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Novi Purnia Sari, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Selasa 29 Maret 2022, Pukul 17. 18 Wib.

⁵ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Yusmita Dewi Nasution, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Kamis 31 Maret 2022, Pukul 11.12 Wib .

⁶ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Sarah Khairani Harahap, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Kamis 31 Maret 2022, Pukul 16:27 Wib.

Menurut Muhammad Triadi dengan Nim 1830400017 mengatakan bahwa:

Saya membayar SPP melalui *Teller* BSI Padangsidimpuan, dikarenakan menurut saya membayar SPP melalui *Teller* BSI Padangsidimpuan mempermudah saya dan juga tidak membuat saya bingung, serta saya juga belum mempunyai ATM BSI.⁷

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa masih banyak Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan yang masih memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.

Kepercayaan adalah bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek. Kepercayaan akan timbul dari benak nasabah apabila jasa yang didapatkan mampu memberikan manfaat atau nilai yang diinginkan nasabah pada jasa yang diharapkan.⁸ Kepercayaan merupakan salah satu faktor paling penting dari loyalitas pelanggan, terutama ketika pelanggan menghadapi tingkat risiko yang relatif tinggi.⁹ Dalam hal kepercayaan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan masih ada yang belum mempercayai metode-metode pembayaran SPP yang telah disediakan pihak BSI, mereka beranggapan

⁷ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Muhammad Triadi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Senin 23 Mei 2022, Pukul 09:51 Wib.

⁸ Benhart Nainggolan, *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah* (Padangsidimpuan : PT Inovasi Pratama Internasional, 2022), hlm. 6.

⁹ (Cand) Aditya Wardhana, *Consumer Behavior: Essence, Position & Strategy* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), hlm. 178.

membayar SPP dengan metode-metode yang lain selain *Teller* BSI mereka akan meghadapi tingkat resiko yang relatif tinggi.

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal.¹⁰ Pengetahuan adalah kemampuan untuk mengerti atau menggunakan informasi. Penginderaan terjadi melalui seluruh pancaindra manusia namun sebagian besar diperoleh melalui indera mata dan telinga, pengetahuan merupakan domain yang sangat penting.¹¹ Pengetahuan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan mengenai metode-metode pembayaran SPP sangat mempengaruhi sikap Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan terhadap aplikasi yang dilakukan, sehingga semakin baik pengetahuan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan mengenai metode-metode pembayaran SPP maka akan memacu minat pembayaran SPP dengan berbagai macam metode. Sebaliknya jika pengetahuan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan terbatas terhadap metode-metode pembayaran SPP mengakibatkan pengaplikasian yang terus-menerus melalui satu metode yang biasa di gunakan dalam pembayaran SPP.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk

¹⁰ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2017), hlm. 25.

¹¹ Murtanti Hjani Rahayu, *Stabilisasi Pedagang Kaki Lima di Ruang Publik Kota Surakarta: Strategi Informalitas Perkotaan yang Berkeadilan* (Surakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 94.

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹² Pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain dengan harapan atau keinginan pelanggan.¹³ Dalam hal pembayaran SPP Pelayanan yang di dapat Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan jika langsung datang ke BSI sangat kecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam transaksi karena yang melakukan proses transaksi dalam pembayaran SPP biasanya *Teller* BSI, sedangkan jika melalui mesin ATM, *Mobile banking* BSI, Internet Banking BSI Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan langsung melakukan transaksi pembayaran SPP yang jika ada kesalahan atau kendala-kendala maka mereka beranggapan bahwa mereka tidak bisa mendapat pelayanan yang semaksimal langsung kepada *Teller*.

Adapun penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang Preferensi nasabah menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Pada penelitian Samsul Arifin, menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap preferensi Nasabah.¹⁴ Pada penelitian Marliah Mauliana dan Ismaulina menunjukkan hasil kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa (Nasabah).¹⁵ Pada penelitian Ayif Fathurrahman dan Umi Azizah menunjukkan hasil pengetahuan memiliki

¹² Meki Pamekas, *Pelayanan Prima* (Klateng: Lakeisha, 2021), hlm. 102.

¹³ Mu'ah, dkk, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), hlm. 59.

¹⁴ Samsul Arifin, dkk, "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah", *Dalam Jurnal Neraca Peradaban*, Vol.2, No.1 (2022), hlm. 8.

¹⁵ Marliah Mauliana, dkk, "Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah", *Dalam Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol.3, No.1 (2021), hlm. 8.

pengaruh yang signifikan terhadap preferensi Mahasiswa.¹⁶ Pada penelitian Fadhilatul Hasanah menunjukkan hasil pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa (Nasabah).¹⁷

Pada penelitian Farah Dibah, dkk menunjukkan hasil bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap preferensi Mahasiswa.¹⁸ Pada penelitian Anggriani Dewi menunjukkan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa.¹⁹ Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa metode pembayaran SPP Mahasiswa akan maksimal jika Mahasiswa mempercayai, Memiliki pengetahuan, dan mendapat pelayanan yang memadai. Sementara itu dengan melihat adanya hasil penelitian terdahulu yang mendapatkan hasil yang berbeda-beda peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan maksud mengembangkan studi dari penelitian sebelumnya. Adapun judul penelitian ini **“Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Di Teller Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”**.

¹⁶ Ayif Fathurrahman, dkk, “Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”, Dalam *Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, Vol. 1, No. 1 & 2 (2018), hlm. 118.

¹⁷ Fadhilatul Hasanah, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah”, Dalam *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 4, No. 1 (2019), hlm. 494.

¹⁸ Farah Dibah, dkk, “Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Dki Jakarta”, Dalam *Jurnal Maneksi*, Vol. 10, No. 2 (2021), hlm. 146.

¹⁹ Anggriani Dewi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Kota Palopo”, Dalam *Jurnal Akuntansi*, Vol. 04, No. 2 (2021), hlm. 12.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan yang berbeda-beda.
2. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang memilih Membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan dari pada metode-metode pembayaran yang lain.
3. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang meragukan metode pembayaran SPP melalui mesin ATM, *Mobile banking* BSI, *Internet Banking* BSI.
4. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang belum mengetahui metode pembayaran SPP yang lain selain *Teller* BSI.
5. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang belum memiliki Rekening BSI.
6. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang sudah memiliki rekening BSI tetapi belum memiliki aplikasi *Mobile banking* BSI.

C. Batasan Masalah

Karena banyaknya Faktor-Faktor yang mempengaruhi preferensi Mahasiswa membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan, oleh karena itu peneliti membuat batasan masalah yang ingin di teliti. Adapun variabel yang termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi Mahasiswa UIN

Syahada Padangsidimpuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan pada penelitian ini adalah kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan?
4. Apakah Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan berpengaruh terhadap pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan?

E. Definisi Operasional Variabel

Untuk memperjelas definisi dari masing-masing variabel pada penelitian ini dan juga agar tidak terjadi kesalah pahaman maka peneliti membuat definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan adalah bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek. ²⁰ Adapun kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk sikap Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk Memilih metode pembayaran SPP melalui <i>Teller</i> BSI KC Padangsidimpuan.	1. Rasa Aman 2. Kemudahan bertransaksi 3. Citra Bank. ²¹	Ordinal
Pengetahuan (X2)	Pengetahuan adalah kemampuan untuk mengerti atau menggunakan informasi. ²² Adapun pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan dalam pemahamannya	1. Informasi dari Media 2. Pengalaman Teman/ Saudara/ Keluarga 3. Pengetahuan Ilmiah. ²³	Ordinal

²⁰ Benhart Nainggolan, *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*, hlm. 6.

²¹ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)" (Skripsi, Universitas Braijaya, 2015), hlm. 42.

²² Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, hlm. 25.

²³ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", hlm. 42.

	mengenai metode pembayaran SPP selain dari <i>Teller</i> BSI KC Padangsidimpuan.		
Pelayanan (X3)	Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. ²⁴ Adapun pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas yang di dapat dalam pembayaran SPP yang dilakukan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan melalui <i>Teller</i> BSI KC Padangsidimpuan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sopan, Santun, dan Ramah 2. Lokasi Strategis 3. Penggunaan Fasilitas yang Mudah.²⁵ 	Ordinal
Preferensi Mahasiswa (Y)	Preferensi adalah pilihan atau sesuatu yang lebih di sukai, preferensi merupakan suatu konsep yang sering digunakan pada ilmu sosial yang diasumsikan sebagai realitas antara alternatif-alternatif pilihan dan kemungkinan dan adanya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atribut 2. Kepentingan 3. Kepercayaan 4. Kepuasan.²⁷ 	Ordinal

²⁴ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, hlm. 102.

²⁵ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", hlm. 42.

	<p>pemeringkatan alternatif tersebut.²⁶ Jadi maksud preferensi Mahasiswa dalam penelitian ini adalah pilihan metode pembayaran SPP yang dilakukan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan melalui <i>Teller</i> BSI KC Padangsidimpuan.</p>		
--	--	--	--

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan terhadap pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.

²⁷ Wani'mah, "Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Preferensi Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Karyawan IAIN Purwokerto)" (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020), hlm. 40.

²⁶ Ahmad Hudri, *Badai Politik Uang dalam Demokrasi Lokal*, hlm. 55.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana agar dapat mengetahui penerapan teori-teori dari perkuliahan perbankan syariah yang di terapkan dalam kehidupan sehari-hari di BSI. Juga sebagai syarat lulus dalam menyelesaikan program studi S-1 Perbankan Syariah.

2. Bagi UIN Syahada Padangsidimpuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pertimbangan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dan juga dapat digunakan sebagai informasi dan pustaka baik bagi kalangan Mahasiswa maupun pihak lain yang berkepentingan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi penelitian ilmiah dalam mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan, pengetahuan, pelayanan, dan preferensi Mahasiswa.

4. Bagi BSI KC Padangsidimpuan

Melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang bermanfaat bagi perkembangan BSI kedepannya.

H. Sistematika Pembahasan

Agar memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang penulisan penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika pembahasan ini yang

terdiri dari lima bab. Adapun sistematika pembahasan ini dibuat sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang berisikan tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena dalam penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah agar penelitian lebih fokus pada suatu titik permasalahan rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian bagi pihak yang membutuhkan.

BAB II Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori yang menjelaskan tentang, preferensi, SPP, kepercayaan, pengetahuan, pelayanan. Kemudian penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisikan gambaran pemikiran mengenai masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini dan hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori.

BAB III Metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan pada satu tempat yaitu kampus UIN Syahada Padangsidimpuan dari bulan Desember 2021 sampai dengan selesai, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dengan sampel berjumlah 99 orang dan instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara dan kuisisioner, pada bab ini juga berisi beberapa uji yang akan digunakan untuk pengolahan data dalam skripsi.

BAB IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari deskripsi tentang tempat penelitian dan juga berisi tentang kumpulan hasil pengolahan data dan pembahasan dari hasil olahan data.

BAB V Penutup, bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Setelah peneliti melakukan pengolahan data dan memperoleh hasil pengolahan data, kemudian ditarik kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Preferensi Mahasiswa Memilih Membayar SPP di *Teller*

a. Pengertian Preferensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), preferensi memiliki arti didahulukan dan diutamakan daripada yang lain, prioritas, 2 pilihan, kecenderungan, kesukaan. Istilah preferensi berasal dari kata dalam bahasa Inggris yaitu *preference*, yang berarti pilihan atau sesuatu yang lebih disukai.

Preferensi merupakan konsep yang sering digunakan pada ilmu sosial yang diasumsikan sebagai realitas antara alternatif-alternatif pilihan dan kemungkinan dan adanya pemeringkatan alternatif tersebut, berdasarkan kebutuhan, kesenangan, kepuasan, penghargaan, pemenuhan, perhatian, dan kegunaan yang ada.²⁸

Preferensi konsumen didefinisikan sebagai pilihan suka atau tidak suka yang dilakukan oleh seseorang terhadap produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi.²⁹

Preferensi adalah suatu pilihan yang diambil dan dipilih konsumen dari berbagai macam pilihan yang tersedia. Preferensi konsumen muncul dalam tahap evaluasi alternatif dalam proses keputusan seseorang memilih sesuatu, dimana dalam tahap tersebut

²⁸ Ahmad Hudri, *Badai Politik Uang dalam Demokrasi Lokal*, hlm. 55.

²⁹ Ujang Sumarwan, dkk, *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan* (Bogor: IPB Press, 2018), hlm. 234.

konsumen dihadapkan dengan berbagai macam atribut yang berbeda-beda.³⁰ Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa preferensi merupakan suatu sikap selera atau pilihan individu yang merupakan kecenderungan atas suatu pilihan tertentu yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan tertentu sesuai dengan apa yang diinginkan.

Mahasiswa adalah status yang disandang oleh seseorang karena hubungannya dengan perguruan tinggi yang diharapkan menjadi calon-calon intelektual. Seorang Mahasiswa mempunyai hak mengikuti kegiatan kampus baik itu kegiatan intrakampus maupun ekstra kampus.³¹ Mahasiswa merupakan sebutan bagi individu yang sedang menempuh pendidikan tinggi di perguruan tinggi.

Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) merupakan biaya yang wajib dibayarkan persemester oleh para Mahasiswa secara rutin agar status akademik Mahasiswa menjadi aktif untuk bisa mengikuti perkuliahan.³² Kemudian sebaliknya jika Mahasiswa terlambat atau tidak membayar SPP maka status akademik Mahasiswa menjadi tidak aktif, dan tidak dapat mengikuti perkuliahan.

Teller bank atau yang sering disingkat *Teller* adalah pegawai bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Di

³⁰ Asriani, dkk, *Teknologi Pengolahan Sagu* (Pekalongan: NEM, 2021), hlm. 17.

³¹ Masduki Duryat, dkk, *Mengasah Jiwa Kepemimpinan* (Jawa Barat : Penerbit Adab, 2021), hlm. 29.

³² Avuan Muhammad Rizki, *7 Jalan Mahasiswa*, hlm. 21.

beberapa tempat, pegawai semacam ini juga dikenal sebagai kasir atau perwakilan nasabah. Sebagian besar pekerjaan *Teller* membutuhkan pengalaman dalam menangani uang tunai dan menempuh pendidikan tinggi.³³ *Teller* bank merupakan petugas bank yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah ataupun nonnasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan.

Preferensi Mahasiswa membayar SPP di *Teller* merupakan suatu pilihan yang di pilih oleh Mahasiswa dalam mengeluarkan biaya yang wajib dibayarkan persemester oleh para Mahasiswa secara rutin melalui metode pembayaran secara manual yaitu melalui *Teller*.

b. Langkah- Langkah Membentuk Preferensi

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada setiap produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk atau jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sehingga dapat mencerminkan preferensi konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Ada beberapa langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi, yaitu:

³³ Ni Putu Myari Artha, *ETPD (Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah)* (Yogyakarta : Deepublish, 2021), hlm. 9.

- a) Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Konsumen yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang atribut apa yang relevan.
- b) Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam atribut yang paling penting.
- c) Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut.
- d) Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut.
- e) Konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

Preferensi konsumen jelas berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan, sikap dasar yang digunakan untuk menerangkan pilihan menentukan tingkah laku individu dalam masalah menetapkan pilihan.³⁴ Dimana setiap sikap yang diberikan oleh konsumen menggambarkan pilihan yang konsumen tersebut pilih.

c. Sifat - Sifat dasar yang Berhubungan dengan Pilihan

Terdapat tiga sifat dasar yang berhubungan dengan pilihan rasional terhadap preferensi dalam membuat atau menyusun semua

³⁴ A.A. Miftah, *Budaya Bisnis Muslim Jambi dalam Perspektif Kearifan Lokal*, hlm. 199.

rangking, kondisi atau situasi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai, yaitu:

a) Kelengkapan (*completeness*)

Adalah dua kondisi yang tiap orang harus bisa menspesifikasikan lebih disukai atau sebaliknya, atau sama-sama disukai.

b) Transitivitas (*transivity*)

Adalah tiga kondisi yang tiap orang harus bisa menspesifikasikan mana yang lebih disukai, disukai, dan tidak disukai dari ketiga kondisi tersebut.

c) Kontinuitas (*continuity*)

Adalah dua kondisi yang setiap orang harus menspesifikasikan mana yang lebih disukai dari dua kondisi dan apapun yang mirip dengan kondisi yang lebih disukai harus juga lebih disukai.³⁵ Dimana, pada kondisi ini seseorang tersebut hanya memilih dari dua kondisi lebih disukai dan jika ada kondisi yang sama dengan yang lebih disukai maka kondisi tersebut juga masuk kedalam kondisi yang lebih disukai.

³⁵ Muhammad Hanim, "Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Masyarakat Menabung Pada Bank Syariah Kabupaten Boyolali Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi", (Skripsi, IAIN Salatiga, 2018), hlm. 21-22.

2. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya daripada yang kurang ia percayai.³⁶ Maksud dari pernyataan tersebut bahwa kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap keinginannya bertumpu pada orang lain.

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kesiediaan seseorang yang dilibatkan dalam kepercayaan untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.³⁷ Maksud dari pernyataan tersebut bahwa kepercayaan merupakan ikatan janji yang diyakini dan sangat diharapkan kenyataan positif atas apa yang diharapkan.

Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan konsumen

³⁶ Refky fielnanda, *Urgensi Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Klaten: Lakeisha, 2022), hlm. 12.

³⁷ Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), hlm. 8.

adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas konsumen. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut.

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Mempercayai juga merupakan keinginan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang. Kegagalan terbesar dalam membina hubungan antara penjual dan konsumen adalah kurangnya kepercayaan.³⁸ Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap apa yang diharapkan atau diinginkan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang, dan juga keyakinan terhadap seseorang yang akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

b. Indikator Kepercayaan

Kepercayaan dapat diukur dengan menggunakan indikator adanya rasa aman yang dirasakan nasabah ketika menabung pada perbankan syariah serta kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu faktor

³⁸ Rifqi Suprpto, dkk, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran* (Ponorogo: Myria Publisher, 2020), hlm. 20-21.

lain yang dapat mendukung timbulnya kepercayaan adalah reputasi atau citra bank yang merupakan suatu keunggulan atau atribut yang dapat menjadi daya tarik bagi nasabah. Reputasi atau citra yang dimiliki oleh perbankan syariah menjadi penting untuk membangun kepercayaan karena dengan label syariah akan menimbulkan sikap percaya profesionalitas perbankan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.³⁹ Dimana dapat peneliti simpulkan bahwa indikator kepercayaan ialah rasa aman, reputasi, atau citra bank.

3. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan berasal dari kata dasar tahu, yang berarti mengerti tentang sesuatu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pengetahuan diartikan sebagai segala yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui namun belum disusun secara sistematis dan belum diuji kebenarannya menurut metode ilmiah.⁴⁰ Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pengetahuan merupakan segala hal yang diketahui dan belum dinyatakan kebenarannya.

Pengetahuan juga merupakan hasil dari tahu yang terjadi melalui proses sensoris atau penginderaan. Pengetahuan adalah kemampuan untuk mengerti atau menggunakan informasi. Penginderaan terjadi

³⁹ Alfi Mulikhah Lestari, “Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)”, hlm. 28.

⁴⁰ Syibrani Mulasi, *Metodologi Studi Islam* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), hlm. 111.

melalui seluruh pancaindra manusia namun sebagian besar diperoleh melalui indera mata dan telinga, pengetahuan merupakan domain yang sangat penting. Pengetahuan terdiri dari sejumlah fakta dan teori yang memungkinkan seseorang dapat memahami suatu gejala dan mencari pemecahan masalahnya.⁴¹ Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pengetahuan merupakan kemampuan seseorang dalam mengerti yang terjadi melalui proses penginderaan yaitu mata dan telinga yang terdiri dari fakta dan juga teori, yang mana sebagai manusia haruslah terus belajar dan menambah pengetahuan.

Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surah Thāḥā ayat 114 berikut:


 ...وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

Artinya: Dan Katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan." (QS. Thāḥā:114).⁴²

Adapun tafsir dari ayat diatas yaitu bagi seorang muslim Allah memerintahkan kita untuk berusaha memperoleh pengetahuan dan berdoa kepada Allah.⁴³ Sudah sepatutnya kita mencari atau melengkapi pengetahuan yang kita butuhkan dalam menjalani hidup di dunia ini, yang berarti termasuk juga dalam melengkapi pengetahuan produk yang dia butuhkan dan yang akan di konsumsi.

⁴¹ Murtanti Hjani Rahayu, *Stabilisasi Pedagang Kaki Lima di Ruang Publik Kota Surakarta: Strategi Informalitas Perkotaan yang Berkeadilan*, hlm. 94.

⁴² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (QS. Thaha: 114).

⁴³ M. Quraish Shihab, *Tafsir A-Mishbah* (Jakarta: Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2012), hlm. 681.

Pengetahuan merupakan suatu informasi yang disimpan dalam ingatan atau catatan tersendiri sebagai akibat dari hasil belajar maupun pengalaman dan kesadaran terhadap sesuatu. Pengetahuan atau informasi mengenai metode pembayaran SPP bisa didapat dari orang lain, seperti karyawan bank, teman, saudara, keluarga, media cetak, media elektronik, dan lain-lain.

Pengetahuan dapat juga berupa kelemahan maupun kelebihan produk, pelayanan, fasilitas, dan sebagainya yang dapat menjelaskan tentang perbankan. Pengetahuan yang memadai merupakan informasi yang dapat memberikan pengetahuan bagi nasabah agar mengerti tentang kondisi bank. Dan juga merupakan keuntungan bagi nasabah akan kelebihan layanan perbankan yang digunakan nantinya. Oleh karena itu berkaitan dengan pilihan nasabah memilih metode pembayaran SPP sangat penting bagi seseorang memiliki dasar ilmu pengetahuan.⁴⁴ Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui yang tersimpan dalam ingatan yang terjadi melalui proses sensoris atau penginderaan sebagai akibat dari hasil belajar maupun pengalaman dan kesadaran terhadap sesuatu.

⁴⁴ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", hlm. 29-31.

b. Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

a) Pendidikan

Pendidikan adalah sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

b) Media

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Misalkan: Televisi, radio, koran, papan reklame, dan majalah.

c) Keterpaparan Informasi

Informasi adalah sesuatu yang dapat diketahui atau dapat pula berupa transfer pengetahuan. Informasi dapat mencakup data, teks, *image*, suara, kode, program komputer, *database*. Informasi dapat juga dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia sekitar serta diteruskan melalui komunikasi.

d) Pengetahuan Ilmiah

Pengetahuan ilmiah merupakan suatu hasil ilmiah dari adanya kegiatan belajar melalui permasalahan yang ada pada lingkungan atau kehidupan sehari-hari berdasarkan teori-teori ilmu pengetahuan. Dari adanya kegiatan belajar tersebut, maka

seseorang akan memperoleh pengetahuan yang lebih akan segala sesuatu yang nantinya dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.⁴⁵

Oleh karena itu hal-hal yang perlu diperhatikan terkait pengetahuan dalam preferensi membayar spp dapat ditentukan dengan indikator adanya informasi media, pengalaman teman/saudara/keluarga, dan pengetahuan ilmiah.

4. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi layanan.⁴⁶ Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi antara dua orang atau lebih yang tidak kasat mata dan juga tidak dapat diraba tetapi dapat dirasakan didalam hati maupun pikiran.

Pelayanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan aktivitas yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

⁴⁵ Alfi Mulikhah Lestari, hlm. 29-31.

⁴⁶ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, hlm. 102.

yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun.⁴⁷ Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang tidak berwujud pada setiap tindakan yang diberikan kepada pihak lain.

Pelayanan diartikan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.⁴⁸ Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang tak kasat mata yang merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi karena adanya interaksi antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap pihak lain.

b. Unsur Pokok Pelayanan

Dalam konsep *Service Of Excellent* ada empat pokok unsur pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik.⁴⁹ Maka dari itu agar pelayanan dinilai baik jika keempat unsur yang merupakan suatu

⁴⁷ Nasib, dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* (Surabaya: CV. Global Aksara Pres, 2020), hlm. 1.

⁴⁸ Sjahrazad Masdar, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik* (Surabaya: Airlangga University Press, 2012), hlm. 37.

⁴⁹ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", hlm. 53.

kesatuan pelayanan jasa haruslah terpenuhi dan adapun empat unsur tersebut ialah kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan.

c. Pelayanan yang Baik

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik: konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b) Tersedianya karyawan yang baik: kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c) Bertanggungjawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai: dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat: dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- e) Mampu berkomunikasi: petugas mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas

harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

- f) Berusaha memahami kebutuhan konsumen: petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.⁵⁰

d. Dimensi- Dimensi Kualitas Layanan

Terdapat dimensi-dimensi kualitas layanan yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, diantaranya *tangibles* (penampilan unsur fisik), *reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kecepatan dan kegunaan), *assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan), dan *empathy* (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan tersebut memang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah agar nasabah perbankan syariah tetap setia menggunakan layanan perbankan syariah. Sehingga pelayanan dengan penggunaan fasilitas yang mudah serta lokasi perbankan syariah yang strategis tentunya dapat menjadi pertimbangan nasabah menabung pada perbankan syariah. Oleh karena itu, pada faktor karakteristik pelayanan yang dapat dijadikan indikator untuk melihat pengaruh pelayanan terhadap preferensi menabung pada perbankan syariah adalah pelayanan yang sopan, santun, dan ramah selain itu lokasi yang strategis serta penggunaan fasilitas

⁵⁰ Syafrida Hafni Sahir, *Keterampilan Manajerial Efektif* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 96.

yang mudah.⁵¹ Maka dari itu dimensi-dimensi kualitas layanan yang digunakan oleh konsumen ialah *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

5. Hubungan Kepercayaan Terhadap Preferensi Mahasiswa

Kepercayaan adalah bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek. Kepercayaan akan timbul dari benak nasabah apabila jasa yang didapatkan mampu memberikan manfaat atau nilai yang diinginkan nasabah pada jasa yang diharapkan.⁵² Kepercayaan merupakan salah satu faktor paling penting dari loyalitas pelanggan, terutama ketika pelanggan menghadapi tingkat risiko yang relatif tinggi. Kepercayaan menjadi aspek penting yang berhubungan langsung dan mempengaruhi loyalitas nasabah. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan berusaha memahami apa yang di harapkan pelanggannya dan menyesuaikan fitur layanannya sesuai dengan kebutuhan.⁵³ Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap apa yang diharapkan atau diinginkan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang.

Menurut Samsul Arifin, dkk, dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi Nasabah, hal ini menunjukkan bahwa dalam bisnis jasa keuangan,

⁵¹ Alfi Mulikhah Lestari, “Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)”, hlm. 32.

⁵² Benhart Nainggolan, *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*, hlm. 6.

⁵³ (Cand) Aditya Wardhana, *Consumer Behavior: Essence, Position & Strategy*, hlm. 178.

Kepercayaan merupakan keharusan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.⁵⁴ Menurut Alfi Mulikhah Lestari, dkk, dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa, hal ini menunjukkan bahwa preferensi Mahasiswa dalam bertransaksi di bank syariah sangat mempertimbangkan faktor kepercayaan, seperti rasa aman bertransaksi, kemudahan bertransaksi, dan keunggulan bank & nama/citra bank.⁵⁵

Menurut Marliah Maulina, dkk dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa.⁵⁶ Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap apa yang diharapkan atau diinginkan, yang apabila seseorang itu tidak yakin maka seseorang tersebut tidak akan merasa aman dalam hal bertransaksi dan dalam hal-hal lainnya, berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa.

6. Hubungan pengetahuan terhadap preferensi Mahasiswa

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal.⁵⁷ Pengetahuan juga merupakan hasil dari tahu yang terjadi melalui proses sensoris atau penginderaan. Pengetahuan adalah

⁵⁴ Samsul Arifin, dkk, "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah", hlm. 8.

⁵⁵ Alfi Mulikhah Lestari, dkk, "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", hlm. 70-71.

⁵⁶ Marliah Mauliana, dkk, "Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah", hlm. 10.

⁵⁷ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, hlm. 25.

kemampuan untuk mengerti atau menggunakan informasi. Penginderaan terjadi melalui seluruh pancaindra manusia namun sebagian besar diperoleh melalui indera mata dan telinga, pengetahuan merupakan domain yang sangat penting.⁵⁸ Pengetahuan merupakan kemampuan untuk mengerti dari segala sesuatu yang berkenaan dengan suatu hal yang terjadi melalui proses sensoris atau penginderaan.

Menurut Farah Dibah, dkk dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa. Preferensi Mahasiswa dalam menabung dapat diukur melalui pengetahuan dari perbankan syariah dengan pengetahuan yang positif.⁵⁹ Menurut Lisda Qotrunnada Nabila Putri, dkk, dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan nasabah terhadap produk perbankan maka semakin besar peluang untuk memilih produk tersebut.⁶⁰

Menurut Fadhilatul Hasanah dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa.⁶¹ Pengetahuan itu ialah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal, yang apabila seseorang tersebut tidak

⁵⁸ Murtanti Hjani Rahayu, *Stabilisasi Pedagang Kaki Lima di Ruang Publik Kota Surakarta: Strategi Informalitas Perkotaan yang Berkeadilan*, hlm. 94.

⁵⁹ Farah Dibah, dkk, "Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Dki Jakarta", hlm. 147.

⁶⁰ Lisda Qotrunnada Nabila Putri, dkk, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah", *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2020, hlm. 13-14.

⁶¹ Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah", hlm. 493.

mengetahui mengenai sesuatu hal tersebut bagaimana seseorang itu dapat melakukan pilihan lebih disukai, berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa.

7. Hubungan pelayanan terhadap preferensi Mahasiswa

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁶² Pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain dengan harapan atau keinginan pelanggan.⁶³ Pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan.

Menurut Bagus Fitriani dalam penelitiannya menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada perbankan baik dari segi cepat tanggap, keramahan, sopan santun serta kejelasan dalam menjelaskan sesuatu.⁶⁴

⁶² Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, hlm. 102.

⁶³ Mu'ah, dkk, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, hlm. 59.

⁶⁴ Bagus Fitriani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Syariah (Studi Kasus Di Bank

Menurut Farah Dibah Suryani, dkk, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa. Hal ini menunjukkan peningkatan Mahasiswa dalam bertransaksi di perbankan syariah tidak lepas dari faktor kualitas pelayanan, citra merek, dan pengetahuan yang diciptakan perbankan syariah itu sendiri. Kualitas pelayanan yang dimiliki perbankan syariah baik, citra merek yang dimiliki baik.⁶⁵

Menurut Reza Aditya Nugroho dalam penelitian mereka menunjukkan hasil pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara pelayanan dengan preferensi nasabah dalam memilih produk pegadaian segmen syariah diterima.⁶⁶ Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, yang apabila seseorang itu tidak merasa nyaman ataupun sebaliknya terhadap pelayanan yang di dapat maka seseorang tersebut dapat memutuskan pilihan untuk bertahan ataupun tidak, berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa.

Syariah Mandiri Cabang Surabaya Sungkono)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2017, hlm. 8.

⁶⁵ Farah Dibah, dkk, “Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Dki Jakarta”, hlm. 147.

⁶⁶ Reza Aditya Nugroho, “Pengaruh Keyakinan, Lokasi, Tarif Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Pegadaian Segmen Syariah (Studi Pada Nasabah Pegadaian Syariah Kota Tangerang Selatan)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2021, hlm. 11.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anggriani Dewi (Jurnal Akuntansi, Vol.4, No.2, 2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Kota Palopo	Variabel faktor religi (X1) berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y). Variabel faktor produk (X2) berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y). Dan variabel faktor kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y) kemudian, semua variable independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu preferensi nasabah.
2	Marliah Maulina, Ismaulina (Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan, Vol.3, No.1, 2021)	Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah	Hasil pengolahan data dengan pengujian regresi linier berganda menyimpulkan bahwa uji t tingkat kepercayaan (X1) tidak berpengaruh terhadap preferensi menabung Mahasiswa, sedangkan Pengetahuan (X2) dan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi menabung Mahasiswa. selanjutnya uji simultan untuk ketiga-tiga variable diatas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi

			menabung Mahasiswa.
3	Ayif Fathurrahman dan Umi Azizah (<i>Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking</i> , Vol.1, No.1&2, 2018)	Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Agama atau keyakinan berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi Mahasiswa Jurusan Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Perbankan Syariah; (2) Faktor biaya berpengaruh buruk tetapi tidak signifikan terhadap tingkat preferensi Mahasiswa Program Studi Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Perbankan Syariah; (3) Faktor manfaat berpengaruh positif namun dapat diabaikan terhadap tingkat preferensi Mahasiswa Jurusan Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Perbankan Syariah; (4) Faktor fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi Mahasiswa Program Studi Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Perbankan Syariah; (5) Faktor pengetahuan berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi Mahasiswa Jurusan Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Perbankan Syariah.

4	Bagus Fitrian (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Syariah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Sungkono	Variabel faktor Faktor karakteristik KPR syariah (X1) berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y), Variabel faktor tingkat harga (X2) berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y), variabel faktor pelayanan (X3) berpengaruh terhadap preferensi nasabah (Y) kemudian, semua variable independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu preferensi nasabah (Y).
5	Fadhilatul Hasanah (Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol.4, No.1, 2019)	Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial tingkat religiusitas berpengaruh terhadap preferensi menabung Mahasiswa UMP, namun secara parsial tidak ada pengaruh pengetahuan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung Mahasiswa UMP pada Bank Syariah, sedangkan secara simultan menunjukkan tingkat religiusitas, pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayan berpengaruh terhadap preferensi menabung Mahasiswa UMP pada Bank Syariah.
6	Farah Dibah, Suryani, Lili Puspita Sari (Jurnal Maneksi, Vol.10,	Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi	Hasil pengujian diperoleh hasil: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa menabung di perbankan syariah, citra merek tidak berpengaruh

	No.2, 2021)	Dki Jakarta	signifikan terhadap preferensi Mahasiswa menabung di perbankan syariah, pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa menabung di perbankan syariah, kualitas pelayanan, citra merek, dan pengetahuan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap preferensi Mahasiswa menabung di perbankan syariah.
7	Lisda Qotrunnada Nabila Putri ¹ , Jaenal Effendi (<i>Journal of Islamic Economics and Finance</i> , Vol.8, No.1, 2020)	Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, faktor pengetahuan, promosi, pelayanan, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran dan jumlah tanggungan berpengaruh secara signifikan dalam menentukan keputusan nasabah dalam memilih produk rahn.
8	Reza Aditya Nugroho (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2021)	Pengaruh Keyakinan, Lokasi, Tarif Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Pegadaian Segmen Syariah (Studi Pada Nasabah Pegadaian Syariah Kota Tangerang Selatan)	Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel keyakinan (X1) berpengaruh terhadap preferensi nasabah, hal ini menunjukkan nasabah memilih produk pegadaian segmen syariah karena memprioritaskan kehalalan bersama dengan variabel lokasi (X2). Artinya responden yang menghendaki produk yang sesuai prinsip syariah dan lokasi kantor yang strategis dan mudah ditemui cenderung memilih produk pegadaian segmen syariah. Sedangkan untuk variabel

			tarif (X3) dan pelayanan (X4) tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah.
9	Rian Aditya Amri (<i>Journal of Innovation Research and Knowledge</i> , Vol.1, No.9, 2022)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Pada Pt Bank Ntb Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas	Dari hasil penelitian diperlukan adanya edukasi yang secara pasif kepada masyarakat disertai dengan peningkatan fasilitas sehingga dapat menarik minat masyarakat terhadap PT Bank NTB Syariah KCP Alas
10	Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, Ermi Herawati (Jurnal Neraca Peradaban, Vol.2, No.1, 2022)	Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah	Hasil analisis menunjukkan bahwa preferensi masyarakat terhadap Pegadaian Syariah dipengaruhi secara signifikan oleh faktor prinsip, kepercayaan, pelayanan, harga, tempat serta promosi. Pelayanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap pegadaian syariah
11	Sofhian (Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol.1, No.2, 2016)	Analisis Preferensi Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk.Cabang Gorontalo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo, ketujuh faktor tersebut adalah; Faktor Syariah, Faktor Merek dan Manajemen, Faktor Fasilitas, Faktor Pelayanan, Faktor Lokasi, Faktor Sosial, dan Faktor Produk

12	Retno Dwi Zulaikah (Jurnal Prodi Ekonomi, Vol.4, No.1, 20220)	Dampak Kualitas Pelayanan dan Patronase Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji BRI Syariah KCP Kota Blitar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh besarnya variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah adalah sebesar 0,583, dan pengaruh patronase figur terhadap preferensi nasabah memiliki nilai t-value sebesar 4,942, karena nilai t-value $\geq \pm 1,96$ maka hipotesis 0 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh langsung dari variabel patronase figur terhadap preferensi nasabah.
13	Alfi Mulikhah Lestari, (Skripsi, Universitas Braijaya, 2015)	Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas (X1), Produk Bank (X2), kepercayaan (X3), pengetahuan (X4), pelayanan (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan.
14	Muhammad Hanim, (Skripsi, IAIN Salatiga, 2018)	Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Masyarakat Menabung Pada Bank Syariah Kabupaten Boyolali Dengan Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan Variabel Religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap Preferensi masyarakat menabung di bank syariah. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Preferensi Masyarakat menabung. variabel

		Sebagai Variabel Moderasi	Religiusitas dengan Pelayanan sebagai moderasi tidak menguatkan atau melemahkan terhadap Preferensi masyarakat.
15.	Wani'mah, (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020)	Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Preferensi Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Karyawan IAIN Purwokerto	variabel pengetahuan berpengaruh secara parsial dan simultan dan tidak signifikan terhadap preferensi produk perbankan syariah sedangkan variabel sikap berpengaruh secara parsial dan simultan dan signifikan terhadap preferensi produk bank syariah.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah:

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anggriani Dewi adalah sama-sama membahas preferensi nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Anggriani Dewi menggunakan variabel bebas faktor religi, faktor produk, dan faktor kualitas pelayanan. Kemudian penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus UIN Syahada Padangsidimpuan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan, sedangkan penelitian Anggriani Dewi dilakukan pada nasabah BSI Kota Palopo.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Marliah Maulina dan Ismaulina yaitu sama-sama membahas preferensi Mahasiswa, dan sama-sama memiliki variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan

- pelayanan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini Mahasiswa yang membayar SPP di *Teller* sedangkan penelitian Marliah Mauliana, Ismaulina objek penelitiannya ialah Mahasiswa yang Menabung di perbankan syariah.
- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ayif Fathurrahman dan Umi Azizah yaitu sama-sama membahas preferensi Mahasiswa. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan Ayif Fathurrahman dan Umi Azizah menggunakan variabel bebas Agama atau keyakinan, biaya, Faktor manfaat, Faktor fasilitas. Faktor pengetahuan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Ayif Fathurrahman dan Umi Azizah dilakukan pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Bagus Fitriani yaitu sama-sama membahas preferensi Mahasiswa. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan Bagus Fitriani menggunakan variabel bebas tingkat religiusitas, faktor tingkat harga, faktor pelayanan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian

Bagus Fitriani dilakukan di Di Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Sungkono.

- e. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fadhilatul Hasanah yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan Fadilatul Hasanah menggunakan variabel bebas tingkat religiusitas, pengetahuan, kualitas produk, kualitas pelayanan Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Fadhilatul Hasanah dilakukan pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.
- f. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Farah Dibah, Suryani, Lili Puspita Sari yaitu sama- sama membahas preferensi Mahasiswa. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan Farah Dibah, Suryani, Lili Puspita Sari menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan, citra merek, dan pengetahuan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Farah Dibah, Suryani, Lili Puspita Sari pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Dki Jakarta.
- g. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Lisda Qotrunnada Nabila Putridan, dan Jaenal Effendi yaitu sama-sama membahas preferensi

- Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Lisda Qotrunnada Nabila Putri dan Jaenal Effendi menggunakan variabel bebas faktor pengetahuan, promosi, pelayanan, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran dan jumlah tanggungan.
- h. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Reza Aditya Nugroho yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Reza Aditya Nugroho menggunakan variabel bebas keyakinan, lokasi, tarif, pelayanan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan, sedangkan penelitian Reza Aditya Nugroho pada Nasabah Pegadaian Syariah Kota Tangerang Selatan.
- i. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rian Aditya Amri yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Rian Aditya Amri menggunakan variabel bebas pengetahuan syariah, promosi, pelayanan, lokasi bank dan fasilitas. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada

- Padangsidempuan, sedangkan penelitian Rian Aditya Amri pada nasabah pada Pt. Bank Ntb Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas.
- j. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, Ermi Herawati yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, Ermi Herawati menggunakan variabel bebas Religius, Kepercayaan (*Trust*), Pelayanan (*Service*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*) dan Promosi (*Promotion*).. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, Ermi Herawati pada nasabah Pegadaian Syariah.
- k. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sofhian yaitu sama-sama membahas preferensi nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Sofhian menggunakan variabel bebas Faktor Syariah, Faktor Merk dan Manajemen, Faktor Fasilitas, Faktor Pelayanan, Faktor Lokasi, Faktor Sosial, dan Faktor Produk. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Sofhian pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo.

- l. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Retno Dwi Zulaikah yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Retno Dwi Zulaikah menggunakan variabel bebas variabel kualitas pelayanan, patronase figur. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan, sedangkan penelitian Retno Dwi Zulaikah pada Nasabah Tabungan Haji.
- m. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Alfi Mulikhah Lestari yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Alfi Mulikhah Lestari menggunakan variabel bebas religiusitas, Produk Bank, kepercayaan, pengetahuan, pelayanan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan, sedangkan penelitian Alfi Mulikhah Lestari pada Mahasiswa Universitas Brawijaya.
- n. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Hanim yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Muhammad Hanim menggunakan variabel bebas Religiusitas,

Kepercayaan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Muhammad Hanim pada Masyarakat Boyolali.

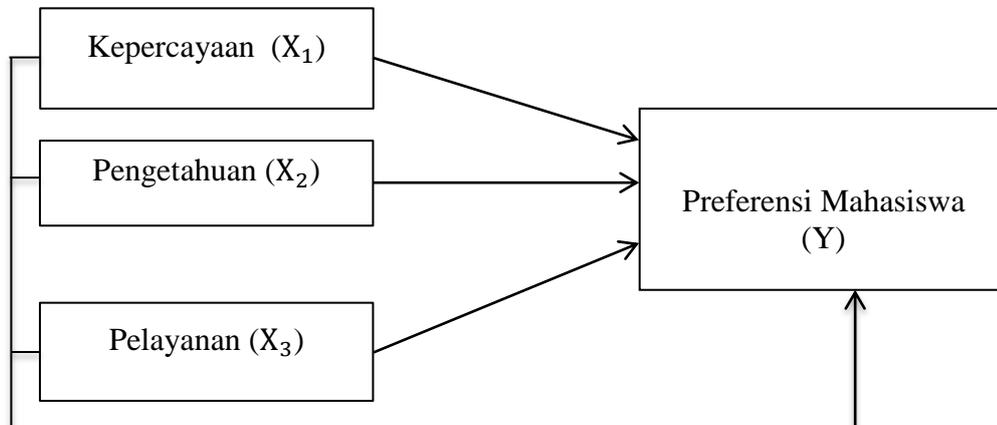
- o. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Wani'mah yaitu sama-sama membahas preferensi Nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, penelitian ini menggunakan variabel bebas kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Sedangkan penelitian Wani'mah menggunakan variabel bebas pengetahuan, dan sikap. Kemudian penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan penelitian Wani'mah pada Karyawan IAIN Purwokerto.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Di dalam Kerangka berpikir peneliti menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.⁶⁷ Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

⁶⁷ Emy Sohilait, *Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika* (Bandung: CV.Cakra, 2020), hlm. 217.

Gambar 1. 1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁶⁸ Hipotesis penelitian ini adalah:

H_{a1} = Kepercayaan berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidimpuan.

H_{01} = Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan dalam pemilihan pembayaran

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2019), hlm. 99-100.

Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidempuan.

H_{a2} = Pengetahuan berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

H_{02} = Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

H_{a3} = Pelayanan berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

H_{03} = Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

H_{a4} = Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

H_{01} = Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam pemilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) di Teller BSI KC Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada satu tempat yaitu di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan tepatnya berada di Jl. T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang Padangsidimpuan Telp. (0634) 22080 Fax. 24022. Adapun waktu dilakukannya penelitian ini adalah mulai Bulan Desember 2021 sampai dengan Bulan Desember 2022.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan cara langsung mendatangi responden ke tempat penelitian. Kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian empiris dimana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/ angka. Penelitian kuantitatif memerhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur. Variabel-variabel penelitian dapat diidentifikasi dan interkorelasi variabel dapat diukur.⁶⁹ Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti langsung mendatangi responden yang ada di UIN Syahada Padangsidimpuan dengan mengumpulkan seluruh data yang dapat dihitung yang berhubungan dengan data numerik dan dapat dihitung.

⁶⁹ Basuki, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung : Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 5.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁷⁰. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif UIN Syahada Padangsidempuan Tahun Ajaran 2021/2022 pada semester genap yang berjumlah 7324 Mahasiswa, dengan data sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Data Mahasiswa Aktif UIN Syahada Padangsidempuan Tahun Ajaran 2021/2022 Semester Genap

No.	Fakultas	Prodi	Jumlah
1	FASIH	Ahwal Al Syakhshiyah	102
		Hukum Ekonomi Syariah	163
		Hukum Tata Negara	225
		Ilmu Al-Quran dan Tafsir	80
		Hukum Pidana Islam (Jinayah)	78
2.	FTIK	Pendidikan Agama Islam	1372
		Tadris Matematika	287
		Tadris Bahasa Inggris	455
		Pendidikan Bahasa Arab	275
		Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	997
		Pendidikan Islam Anak Usia Dini	115
		Tadris Kimia	16
		Tadris Biologi	42
		Tadris Fisika	13
		Tadris Bahasa Indonesia	44
3.	FDIK	Komunikasi Penyiaran Islam	118
		Bimbingan Konseling Islam	297
		Pengembangan Masyarakat Islam	47
		Manajemen Dakwah	104

⁷⁰ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 97.

4.	FEBI	Perbankan Syariah	1133
		Ekonomi Syariah	1263
		Manajemen Bisnis Syariah	36
		Manajemen Keuangan Syariah	12
		Akutansi Syariah	50
Total Jumlah		7324	

Sumber: Kasubbag Kemahasiswaan UIN Syahada Padangsidempuan

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Apa yang ada pada sampel, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).⁷¹ Untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin.

Dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Jumlah seluruh anggota populasi

e= Kesalahan yang ditolerir 10%(0,1).⁷²

Sehingga ukuran sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{7324}{1 + 7324(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7324}{74,24}$$

$$n = 98,6 \text{ maka sampel menjadi } 99$$

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 127-129.

⁷² Lisdia Qotrunnada Nabila Putri, dkk, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah", hlm. 7.

Berdasarkan data di atas maka sampel dalam penelitian ini adalah 99 dari populasi 7324. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus alokasi proporsional dari sugiyono yaitu pengambilan sampel untuk setiap stratum sesuai dengan proporsi ukuran masing-masing stratum dengan rumus $ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$.

Keterangan:

ni= Sampel pada sub populasi.

Ni= Jumlah sub populasi.

N= Jumlah populasi keseluruhan.

n= Jumlah sampel keseluruhan.⁷³

Dengan sampel pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan adalah:

Tabel 3. 2
Jumlah Sampel Pada Mahasiswa Aktif UIN Syahada
Padangsidempuan 2021/2022 Semester Genap

No.	Prodi	Jumlah Sampel
1	Ahwal Al Syakhshiyah	$ni = \frac{102}{7324} \cdot 99 = 1$
2	Hukum Ekonomi Syariah	$ni = \frac{163}{7324} \cdot 99 = 2$
3	Hukum Tata Negara	$ni = \frac{225}{7324} \cdot 99 = 3$
4	Ilmu Al-Quran dan Tafsir	$ni = \frac{80}{7324} \cdot 99 = 1$
5	Hukum Pidana Islam (Jinayah)	$ni = \frac{78}{7324} \cdot 99 = 1$
6	Pendidikan Agama Islam	$ni = \frac{1372}{7324} \cdot 99 = 19$
7	Tadris Matematika	$ni = \frac{287}{7324} \cdot 99 = 4$
8	Tadris Bahasa Inggris	$ni = \frac{455}{7324} \cdot 99 = 6$

⁷³ Raden Andi Sularso dan Raden Roro Lia Chairina, *Statistika Ekonomi dan Bisnis (Teori dan Aplikasi)* (Sidoarjo: zifatama Publisher, 2017), hlm. 66.

9	Pendidikan Bahasa Arab	$ni = \frac{275}{7324} \cdot 99 = 4$
10	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	$ni = \frac{997}{7324} \cdot 99 = 14$
11	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	$ni = \frac{115}{7324} \cdot 99 = 1$
12	Tadris Kimia	$ni = \frac{16}{7324} \cdot 99 = 0$
13	Tadris Biologi	$ni = \frac{42}{7324} \cdot 99 = 1$
14	Tadris Fisika	$ni = \frac{13}{7324} \cdot 99 = 0$
15	Tadris Bahasa Indonesia	$ni = \frac{44}{7324} \cdot 99 = 1$
16	Komunikasi Penyiaran Islam	$ni = \frac{118}{7324} \cdot 99 = 2$
17	Bimbingan Konseling Islam	$ni = \frac{297}{7324} \cdot 99 = 4$
18	Pengembangan Masyarakat Islam	$ni = \frac{47}{7324} \cdot 99 = 1$
19	Manajemen Dakwah	$ni = \frac{104}{7324} \cdot 99 = 1$
20	Perbankan Syariah	$ni = \frac{1133}{7324} \cdot 99 = 15$
21	Ekonomi Syariah	$ni = \frac{1263}{7324} \cdot 99 = 17$
23	Manajemen Bisnis Syariah	$ni = \frac{36}{7324} \cdot 99 = 0$
24	Manajemen Keuangan Syariah	$ni = \frac{12}{7324} \cdot 99 = 0$
25	Akutansi Syariah	$ni = \frac{50}{7324} \cdot 99 = 1$
Total Jumlah		99 Mahasiswa

Sumber: Kasubbag UIN Syahada Padangsidimpuan

Berdasarkan tabel di atas maka sampel pada penelitian ini adalah 99 mahasiswa, dengan karakteristik yang bisa dijadikan sampel pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif UIN Syahada Padangsidimpuan yang sudah pernah membayar SPP melalui *Teller* BSI KC Padangsidimpuan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini

adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *Sampling aksidental* ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.⁷⁴ Adapun maksud peneliti dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling insidental* dalam penelitian ini ialah siapa saja dari setiap prodi yang ada pada tabel diatas yang peneliti temuin secara kebetulan maka dapat diteliti jika cocok sebagai sumber data peneliti.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

a. Observasi Langsung

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.⁷⁵ Adapun teknik observasi langsung yang dilakukan dalam penelitian ini adalah peneliti mendatangi langsung tempat penelitian dan mengamati Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang membayar SPP di *Teller* BSI.

⁷⁴ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, hlm. 100.

⁷⁵ Muhammad Anwar, dkk, *Analisis Pemenuhan Ruang Terbuka Hijau Kota Makassar* (Gowa: Jariah Publishing Intermedia, 2020), hlm. 23.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden.⁷⁶ Adapun wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur antara peneliti dengan empat orang Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷⁷ Kisi- kisi angket pada penelitian ini adalah:

Tabel 4. 1
Skala Likert

Kategori Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 4. 2
Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Preferensi (Y)	1. Atribut	1, 2, 3
		2. Kepentingan	4, 5
		3. Kepercayaan	6, 7, 8, 9

⁷⁶ Muhammad Anwar, dkk, hlm. 23.

⁷⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 199.

		4. Kepuasan	10, 11, 12, 13
2.	Kepercayaan (X1)	1. Rasa Aman	1, 2, 3
		2. Kemudahan bertransaksi	4, 5, 6, 7, 8
		3. Citra bank	9, 10, 11
3.	Pengetahuan (X2)	1. Informasi	1, 2, 3
		2. Pengalaman Teman/ Saudara/ Keluarga	4, 5
		3. Pengetahuan Ilmiah	6, 7
4.	Pelayanan (X3)	1. Sopan, Santun, dan Ramah	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
		2. Lokasi Strategis	9, 10
		3. Penggunaan Fasilitas yang Mudah	11, 12

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Data yang valid dapat diketahui bila:

- 1) Dimana untuk menentukan r_{tabel} adalah dengan penentuan $df = n-2$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument atau pertanyaan dinyatakan tidak Valid, Dimana untuk menentukan r_{tabel} adalah dengan penentuan $df = n-2$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*.⁷⁸

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajengan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapat pengukuran yang tetap atau konsisten jika pengukuran diulang kembali.⁷⁹

- 1) Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- 2) Jika α 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi.
- 3) Jika α antara 0,50 - 0,70 maka reliabilitas moderat.
- 4) Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah.⁸⁰

F. Analisis Data

Analisis data adalah suatu kegiatan untuk suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk mendapatkan gambaran dari masalah yang diteliti.⁸¹

⁷⁸ Bambang Sudaryana, dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hlm. 268.

⁷⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS* (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017), hlm. 79.

⁸⁰ Lailatus Sa'adah, *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020), hlm. 48-49.

⁸¹ Mukhlidah Hanun Siregar, dkk, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), hlm. 138.

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistik, dimana tujuan analisis deskriptif ini untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*), jumlah (*sum*), deviasi standar atau simpangan baku (*standar deviation*), ragam data (*variance*), selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah (*range*), nilai terendah (*minimum*), nilai tertinggi (*maximum*).⁸²

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal.⁸³ Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain uji *Chi-Kuadrat*, uji *Liliefors*, dan uji *Kolmogrov-Smirnov*.⁸⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov*, Kriteria yang berlaku untuk uji normalitas ini adalah:

- 1) Jika signifikansi yang diperoleh lebih dari 0,05 ($p > 0,05$), maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁸⁵

⁸² Slamet Riyanto, dkk, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), hlm. 53.

⁸³ Yulingga Nanda Hanief, *Statistik Pendidikan* (Sleman: Deepublish, 2017), hlm. 67.

⁸⁴ Achi Rinaldi, dkk, *Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan* (Bogor: IPB Press, 2021), hlm. 33.

⁸⁵ I Putu Ade Andre Payadnya, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 167.

G. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolenearitas

Uji multikolenearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah: a). Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki *tolerance* mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolenearitas dalam model regresi, b) jika koefisien kolerasi antar variabel bebeas kurang dari 0,5 maka tidak terdapat masalah multikolenearitas.⁸⁶

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat penduga (prediksi).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Speraman Rho* yaitu dengan menguji tingkat signifikannya.⁸⁷ Uji ini dapat dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, pedoman pengambilan keputusannya sebagai berikut:

⁸⁶ Hadaie Efendy, *Statistik (Pendidikan dan Ekonomi)* (Lengkoh Barat: Duta Media Publishing, 2018), hlm. 161.

⁸⁷ Muhammad Yusuf, dkk, *Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2018), hlm. 76.

- a) Nilai signifikansi lebih kecil dari 5% (sig. < 0,05) telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika signifikansi lebih besar dari 5% (sig. > 0,05) tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸⁸

c. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi Linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atas hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel indeviden dengan satu variabel devenden.⁸⁹ Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah preferensi Mahasiswa, dan variabel bebasnya adalah kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots b_nX_n + e.$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X= Variabel Independen

a = Nilai konstanta

$b_1 + b_2 + b_3 \dots b_s$ = Koefisien regresi variabel Independen

e= Error⁹⁰

Berdasarkan Persamaan tersebut, maka persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah:

⁸⁸ Zarah Puspitaningtyas, *Prediksi Risiko Investasi Saham* (Jogja: Pandiva Buku, 2015), hlm.96.

⁸⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, hlm. 161.

⁹⁰ Lisda Qotrunnada Nabila Putri, dkk, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah", hlm. 8.

$$PM = a + b_1Kc + b_2Pt + b_3Py + e$$

Keterangan:

PM = Preferensi Mahasiswa

a = Nilai konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien korelasi ganda

Kc = Kepercayaan

Pt = Pengetahuan

Py = Pelayanan

e = Kesalahan prediksi

d. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya. Hipotesis dapat diterima tetapi dapat ditolak, diterima apabila bahan-bahan penelitian membenarkan kenyataan dan ditolak apabila menyangkal (menolak) kenyataan.⁹¹

1. Uji Varsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara varsial. Taraf signifikansi 5%. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

⁹¹ Faisal Ananda Arfa, dkk, *Metodologi Penelitian Hukum Islam Edisi Revisi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 103-104.

- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji simultan (Uji F)

Uji Simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan data. Kriteria dalam uji F yaitu sebagai berikut.:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.⁹²

3. Koefisien determinasi R^2

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.⁹³

⁹² Mulyono, *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 113.

⁹³ Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik* (Jawa Tengah: Pradina Pustaka, 2022), hlm. 15.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum UIN Syahada Padangsidimpuan

1. Sejarah Berdirinya UIN Syahada Padangsidimpuan

Pada tahun 2012 Ketua STAIN Padangsidimpuan Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, memulai mengukir sejarah untuk alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan, tim solid dan bertekad untuk mewujudkan cita-cita itu, maka akhirnya membuahkan hasil yang gemilang. Maka turunlah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan dan selanjutnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/9978 tentang Penetapan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidimpuan beralih secara resmi menjadi IAIN Padangsidimpuan, yang diresmikan oleh Menteri Agama RI Surya Dharma Ali, dan dilantik sebagai Rektor pertamanya adalah Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL.

Dengan demikian, IAIN Padangsidimpuan memiliki status, fungsi dan peran yang sama dengan perguruan tinggi yang lain dan dapat dijadikan alternatif utama bagi siapa saja yang ingin cemerlang masa

depan melalui Perguruan Tinggi Negeri yang mengkhususkan diri dalam *Islamic Studies*.⁹⁴ Kemudian keluarlah peraturan Presiden Republik Indonesia, dimana IAIN Padangsidimpuan beralih status menjadi Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan dan telah ditandatangani Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo yaitu perpres No. 87 Tahun 2022 Tertanggal 8 Juni 2022, yang berisi penetapan peraturan Presiden tentang Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary tersebut maka status UIN Syahada resmi ditetapkan. Kemudian, keputusan Menteri Agama RI Nomor 024067/B.II/2/2022 tanggal 26 Juli 2022 tentang penetapan Bapak Muhammad Darwis Dasopang menjadi Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Masa Jabatan 2022-2026.⁹⁵

2. Visi, Misi, dan Tujuan UIN Syahada Padangsidimpuan

a. Visi

Menjadi Universitas Islam bertaraf internasional yang memiliki paradigma keilmuan teotropoekosentris (*al-Ilahiyah, al-Insaniyah, al-Kauniah*).

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, humaniora, sosial, dan alam berbasis teoantropoekosentris (*al-ilaiyah al-insaniyah al-kauniah*) yang dapat menyahuti tantangan global.

⁹⁴ Humas IAIN Padangsidimpuan, "Sejarah Singkat UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan," diakses 21 November 2022, <https://www.iain-padangsidimpuan.ac.id/sejarah-iain-padangsidimpuan/>.

⁹⁵ SK Rektor UIN Syahada, Nomor01 Tahun 2022, "Logo dan Kop Surat UIN Syahada Padangsidimpuan" dilihat 21 November 2022.

- 2) Mengembangkan penelitian ilmu-ilmu keislaman, humaniora, sosial, dan alam berbasis teotropoekosentris.
- 3) Menginternalisasikan nilai-nilai keislaman, kemoderenan, keindonesiaan, dan kearifan lokal untuk pengabdian dan pemberdayaan masyarakat.
- 4) Membangun sistem manajemen dengan tata kelola yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Mengembangkan jaringan kerja sama (networking) dengan lembaga-lembaga pendidikan, penelitian, sosial keagamaan, dan pemangku kepentingan (stakeholders) di tingkat regional, nasional dan internasional.
- 6) Membangun transformasi terencana menuju uinversitas islam bertaraf internasional.

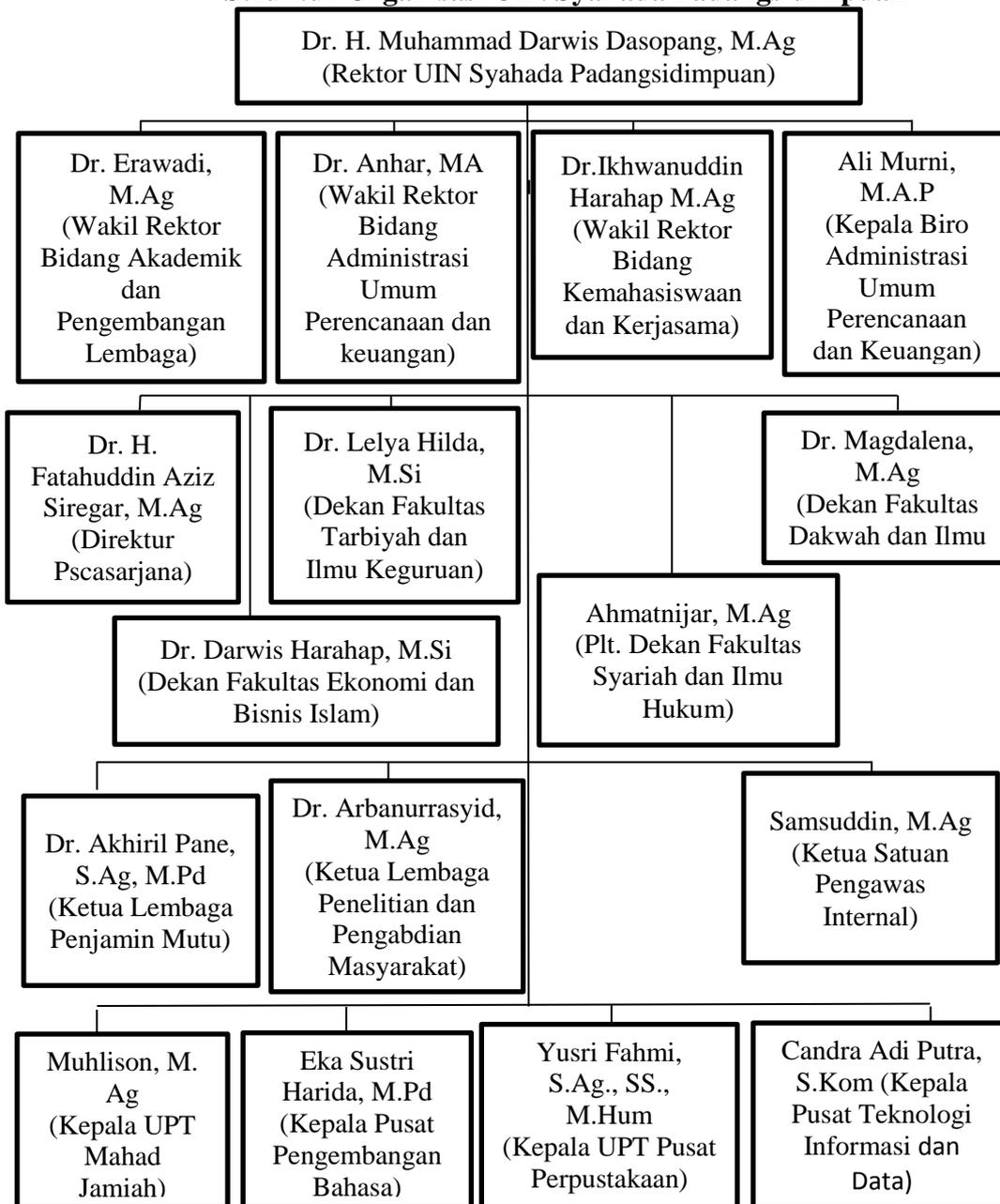
c. Tujuan

- a. Menjadi institusi pendidikan tinggi yang memiliki kualitas keilmuan, bercirikan keislaman, keindonesiaan, dan kearifan lokal yang integratif dan interkonektif/multidisipliner.
- b. Menjadi institusi pendidikan tinggi dengan tata kelola yang baik (*good institute culture*) berlandaskan pada prinsip yang efektif dan efisien, transparan, dan akuntabel.⁹⁶

⁹⁶ Humas IAIN Padangsidimpuan, "Visi, Misi, dan Tujuan UIN Syek Ali Hasan Ahmad Addary," diakses 21 November 2022, <https://www.iain-padangsidimpuan.ac.id/visi-misi-dan-tujuan/>.

3. Struktur Organisasi

Gambar 2.1
Struktur Organisasi UIN Syahada Padangsidempuan



Sumber: <https://www.iain-padangsidempuan.ac.id/struktur-organisasi-2/>

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diteliti valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana untuk menentukan r_{tabel} adalah dengan penentuan $df = n-2$ berarti $df = 99-2 = 97$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1975. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Uji Validitas Kepercayaan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Kc 1	0,454	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1975$	Valid
Kc 2	0,487		Valid
Kc 3	0,560		Valid
Kc 4	0,665		Valid
Kc 5	0,679		Valid
Kc 6	0,761		Valid
Kc 7	0,215		Valid
Kc 8	0,800		Valid
Kc 9	0,777		Valid
Kc 10	0,752		Valid
Kc 11	0,779		Valid

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Dari tabel hasil uji validitas kepercayaan di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1975. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 11 dinyatakan valid.

Tabel 5. 2
Hasil Uji Validitas Pengetahuan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pt 1	0,392	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df=97. Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1975$	Valid
Pt 2	0,669		Valid
Pt 3	0,668		Valid
Pt 4	0,724		Valid
Pt 5	0,752		Valid
Pt 6	0,782		Valid
Pt 7	0,699		Valid

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Dari tabel hasil uji validitas Pengetahuan di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1975. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai dengan 7 dinyatakan valid.

Tabel 5. 3
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Py 1	0,436	Instrumen valid jika $r_{hitung} >$ r_{tabel} dengan df=97. Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1975$	Valid
Py 2	0,504		Valid
Py 3	0,618		Valid
Py 4	0,540		Valid
Py 5	0,574		Valid
Py 6	0,760		Valid
Py 7	0,667		Valid
Py 8	0,775		Valid
Py 9	0,768		Valid
Py 10	0,746		Valid
Py 11	0,791		Valid
Py 12	0,646		Valid

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Dari tabel hasil uji validitas Pelayanan di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1975. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai dengan 12 dinyatakan valid.

Tabel 5. 4
Hasil Uji Validitas Preferensi Mahasiswa

Item Pernyataan	r_{hitung}	R tabel	Keterangan
PM 1	0,429	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df =$ 97. Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1975$	Valid
PM 2	0,544		Valid
PM 3	0,510		Valid
PM 4	0,665		Valid
PM 5	0,509		Valid
PM 6	0,790		Valid
PM 7	0,780		Valid
PM 8	0,507		Valid
PM 9	0,508		Valid
PM 10	0,544		Valid
PM 11	0,648		Valid
PM 12	0,706		Valid
PM 13	0,783		Valid

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Dari tabel hasil uji validitas preferensi mahasiswa di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1975. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai dengan 13 dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk melihat apakah data dalam penelitian reliabel atau tidak. Jika hasil *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka pernyataan tersebut reliabel begitu juga sebaliknya. Nilai reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepercayaan	0,859	11
Pengetahuan	0,800	7
Pelayanan	0,882	12
Preferensi Mahasiswa	0,865	13

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kepercayaan $0,859 > 0,60$, dengan demikian variabel kepercayaan dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya *cronbach alpha* untuk variabel pengetahuan $0,800 > 0,60$, dengan demikian variabel pengetahuan dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya *cronbach alpha* untuk variabel pelayanan $0,882 > 0,60$, dengan demikian variabel pelayanan dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya *cronbach alpha* untuk variabel preferensi mahasiswa $0,865 > 0,60$, dengan demikian variabel preferensi mahasiswa dapat dikatakan reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistik, di mana tujuan analisis deskriptif ini untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), deviasi standar atau simpangan baku (*standar deviation*), nilai terendah (*minimum*), nilai tertinggi (*maximum*). Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. 1
Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	99	26	51	41,22	6,026
X2	99	16	34	26,62	4,804
x3	99	29	57	47,52	6,973
Y	99	32	62	52,01	6,747
Valid N (listwise)	99				

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat dilihat pada variabel kepercayaan dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 99, nilai minimum yaitu 26, nilai maximum yaitu 51, dengan nilai rata-rata sebesar 41,22 dan standar deviasinya 6,026. Variabel pengetahuan dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 99, nilai minimum yaitu 16, nilai maximum yaitu 34, dengan nilai rata-rata sebesar 26,62 dan standar deviasinya 4,804. Variabel pelayanan dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 99, nilai minimum yaitu 29, nilai maximum yaitu 57, dengan nilai rata-rata sebesar 47,52 dan standar deviasinya 6,973. Variabel preferensi mahasiswa dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 99, nilai minimum yaitu 32, nilai maximum yaitu 62, dengan nilai rata-rata sebesar 52,01 dan standar deviasinya 6,747.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data penelitian baik variabel dependen maupun variabel independen terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov*, dengan ketentuan jika nilai *Asym sig 2 tailed* $>0,05$ maka data terdistribusi dengan normal, begitu juga sebaliknya. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan spss 23. Hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8.1
Uji Normalitas one-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,45388013
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,052
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,101 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel 8.1 di atas dapat dilihat hasil uji normalitas bahwa nilai signifikansi (*Asymp Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,101. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,101 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan data memenuhi syarat untuk uji parametrik.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikolenearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Uji multikolenearitas dilakukan dengan ketentuan jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolenearitas dalam penelitian. jika VIF < 10 maka tidak terjadi multikolenearitas dalam penelitian.

Tabel 9.1
Hasil Uji Multikoleneartitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6,457	2,088		3,093	,003		
	variax1	,901	,089	,805	10,114	,000	,220	4,544
	Penget	,106	,053	,076	1,988	,050	,961	1,040
	Pelayann	,118	,077	,122	1,536	,128	,222	4,508

a. Dependent Variable: vpreferensi

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat diketahui nilai VIF dari variabel kepercayaan (x1) adalah $4,544 < 10$, variabel pengetahuan (x2) adalah $1,040 < 10$, variabel pelayanan (x3) adalah $4,508 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikoleneartitas dalam penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan teknik uji *Spearman Rho*, yaitu dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolute residual atau Abs RES. Dengan

ketentuan jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 9.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel Independen	Nilai Signifikansi
1	Kepercayaan	0,462
2	Pengetahuan	0,500
3	Pelayanan	0,786

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kepercayaan yaitu $0,462 > 0,05$, nilai signifikansi dari variabel pengetahuan yaitu $0,500 > 0,05$, dan nilai signifikansi dari variabel pelayanan yaitu $0,786 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari tiga variabel independen dalam penelitian ini lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 9.3
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,457	2,088		3,093	,003
Kepercayaan	,901	,089	,805	10,114	,000
Pengetahuan	,106	,053	,076	1,988	,050
Pelayanan	,118	,077	,122	1,536	,128

a. Dependent Variable: Preferensi Mahasiswa

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$PM = a + b_1Kc + b_2Pt + b_3Py$$

Sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$PM = 6,457 + 0,901Kc + 0,106Pt + 0,118Py$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 6,457 ini dapat diartikan jika kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan nilainya adalah 0, maka preferensi mahasiswa nilainya 6,457.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (b1) bernilai positif yaitu 0,901 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kepercayaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan preferensi mahasiswa sebesar 0,901, satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan (b2) bernilai positif yaitu 0,106 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pengetahuan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan preferensi mahasiswa

sebesar 0,106 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- d. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (b_3) bernilai positif yaitu 0,118 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan preferensi mahasiswa sebesar 0,118 satuan dengan asumsi variabel independen lain lainnya tetap.

7. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kepercayaan, pengetahuan dan pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap preferensi mahasiswa. Dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, begitu juga sebaliknya. Berikut tabel hasil uji t:

Tabel 10.1
Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,457	2,088		3,093	,003
kepercayaan	,901	,089	,805	10,114	,000
Pengetahuan	,106	,053	,076	1,988	,050
pelayanan	,118	,077	,122	1,536	,128

a. Dependent Variable: preferensi mahasiswa
Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kepercayaan (X_1) adalah 10,114, dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus signifikansi 0,05 dengan $df = n - k - 1 = 99 - 3 - 1 = 95$

maka diperoleh hasil untuk t_{tabel} 1,985. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dari hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.

Nilai t_{hitung} untuk variabel pengetahuan (X2) adalah 1,988 , dan untuk t_{tabel} adalah 1,985 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dari hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.

Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan (X3) adalah 1,536 , dan untuk t_{tabel} adalah 1,985 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi dari hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.

b. Uji Silmutan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel. Dengan ketentuan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 10. 2
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3870,880	3	1290,293	207,720	,000 ^b
Residual	590,110	95	6,212		
Total	4460,990	98			

a. Dependent Variable: preferensi mahasiswa

b. Predictors: (Constant), pelayanan, Pengetahuan, kepercayaan

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 207,720. Untuk menentukan f_{tabel} dengan cara $df_1 =$ jumlah variabel-1= 3 dan $df_2 = n-k-1 = 99-3-1 = 95$ (n jumlah data dan k jumlah variabel independen), maka diperoleh hasil untuk f_{tabel} sebesar 2,70 Sehingga $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($207,720 > 2,70$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, pengetahuan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2), angka ini akan diubah ke dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 10. 3
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 ^a	,868	,864	2,492

a. Predictors: (Constant), pelayanan, Pengetahuan, kepercayaan
Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,864 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan sebesar 80,64% Sedangkan sisanya 19,36% dipengaruhi oleh variabel yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kepercayaan terhadap preferensi mahasiswa

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai t_{hitung} pada variabel kepercayaan sebesar 10,114. Menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $10,114 > 1,985$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

Menurut Benhart Nainggolan kepercayaan adalah bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan terhadap suatu produk ataupun merk, kepercayaan akan timbul dari benak nasabah apabila jasa yang didapatkan mampu memberikan manfaat atau nilai yang diinginkan nasabah pada jasa yang diharapkan, kepercayaan menjadi aspek penting yang berhubungan langsung dan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hasil uji t (uji parsial) diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi nasabah dalam pemilihan metode pembayaran SPP.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Samsul Arifin yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Preferensi Nasabah.

Hasil peneitian ini sesuai dengan hasil penyebaran angket atau kuisisioner yang peneliti lakukan dimana para mahasiswa UIN Syahada merasa percaya jika melakukan pembayaran SPP melalui *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

2. Pengaruh pengetahuan terhadap preferensi mahasiswa

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai t_{hitung} pada variabel pengetahuan sebesar 1,988. Menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,988 > 1,985$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pengetahuan berpengaruh terhadap preferensi

mahasiswa UIN Syahada memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

Menurut Sunaryo pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal, yang apabila seseorang tersebut tidak mengetahui sesuatu hal tersebut bagaimana seseorang itu dapat melakukan pilihan lebih disukai. Hasil uji t yang telah dilakukan diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pengetahuan berkaitan dengan segala sesuatu yang diketahui yang mendorong seseorang melakukan suatu pilihan pembayaran SPP melalui *Teller* BSI.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ayif Fathurrahman yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap preferensi Mahasiswa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penyebaran angket atau kuisisioner yang peneliti lakukan dimana para mahasiswa UIN Syahada merasa memiliki pengetahuan mengenai pemilihan pembayaran SPP yang lain selain *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

3. Pengaruh pelayanan terhadap preferensi mahasiswa

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai t_{hitung} pada variabel pelayanan sebesar 1,536. Menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,536 < 1,985$, maka H_0 diterima dan H_a

ditolak, artinya pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

Menurut Meki Pamekas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, yang apabila seseorang itu tidak merasa nyaman ataupun sebaliknya terhadap pelayanan yang didapat maka seseorang tersebut dapat memutuskan pilihan untuk bertahan ataupun tidak. Tetapi hasil uji t diatas tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan bahwa mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan bukan karena pelayanan yang diberikan ataupun interaksi yang terjadi antara pegawai bank dengan nasabah. Karena memang halnya pelayanan itu memang mesti ada di dalam bank syariah, yang mana fungsi dari bank syariah juga sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat agar nyaman dan tetap bertahan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggriani Dewi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Kota Palopo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penyebaran angket atau kuisisioner yang peneliti lakukan dimana para mahasiswa UIN Syahada

memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan bukan karena pelayanan yang diberikan.

4. Pengaruh kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan terhadap preferensi mahasiswa

Berdasarkan uji F yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 207,720. Menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $207,720 > 2,70$, artinya kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marliah Maulina yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung di Perbankan Syariah”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi menabung mahasiswa.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, pengetahuan, dan pelayanan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa UIN Syahada memilih membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) melalui *Teller* BSI KC Padangsidempuan. Jadi pilihan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) yang dilakukan mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan itu tergantung Kepercayaan, pengetahuan dan pelayanan yang mereka terima dan hadapi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada penelitian yang berjudul “Preferensi Mahasiswa UIN Syahada memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan”. Hasil kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.
2. Pengetahuan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.
3. Pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.
4. Kepercayaan, Pengetahuan, Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap preferensi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan memilih membayar SPP di *Teller* BSI KC Padangsidempuan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dari kesimpulan yang telah disampaikan maka peneliti memberikan beberapa saran terhadap pihak Bank

dan juga peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti adalah:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidimpuan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan BSI KC Padangsidimpuan untuk terus memberikan kepercayaan dan pengetahuan yang baik kepada nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa memilih membayar SPP di *Teller*.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- A.A. Miftah. *Budaya Bisnis Muslim Jambi dalam Perspektif Kearifan Lokal*. Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Achi Rinaldi, dkk. *Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Bogor: IPB Press, 2021.
- Ahmad Hudri. *Badai Politik Uang dalam Demokrasi Lokal*. Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020.
- Asriani, dkk. *Teknologi Pengolahan Sagu*. Pekalongan: NEM, 2021.
- Ayuan Muhammad Rizki. *7 Jalan Mahasiswa*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Bambang Sudaryana, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Basuki. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Benhart Nainggolan. *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*. Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- Billy Nugraha. *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Jawa Tengah: Pradina Pustaka, 2022.
- Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021.
- (Cand) Aditya Wardhana. *Consumer Behavior: Essence, Position & Strategy*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Emy Sohilait. *Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: CV.Cakra, 2020.
- Faisal Ananda Arfa, dkk. *Metodologi Penelitian Hukum Islam Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Hadaie Efendy. *Statistik (Pendidikan dan Ekonomi)*. Lengkoh Barat: Duta Media Publishing, 2018.
- I Putu Ade Andre Payadnya. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

- Lailatus Sa'adah. *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.
- Lendy Zelviean Adhari. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: Qiara Media, 2019.
- M. Quraish Shihab. *Tafsir A-Mishbah*. Jakarta: Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2012.
- Masuki Duryat, dkk. *Mengasah Jiwa Kepemimpinan*. Jawa Barat : Penerbit Adab, 2021.
- Meki Pamekas. *Pelayanan Prima*. Klateng: Lakeisha, 2021.
- Mu'ah, dkk. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Muhammad Anwar, dkk. *Analisis Pemenuhan Ruang Terbuka Hijau Kota Makassar*. Gowa: Jariah Publishing Intermedia, 2020.
- Muhammad Yusuf, dkk. *Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2018.
- Mukhlidah Hanun Siregar, dkk. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Mulyono. *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Murtanti Hjani Rahayu. *Stabilisasi Pedagang Kaki Lima di Ruang Publik Kota Surakarta: Strategi Informalitas Perkotaan yang Berkeadilan*. Surakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Nasib, dkk. *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Surabaya: CV. Global Aksara Pres, 2020.
- Ni Putu Myari Artha. *ETPD (Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah)*. Yogyakarta : Deepublish, 2021.
- Raden Andi Sularso dan Raden Roro Lia Chairina. *Statistika Ekonomi dan Bisnis (Teori dan Aplikasi)*. Sidoarjo: zifatama Publisher, 2017.
- Refky fielnanda. *Urgensi Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Klaten: Lakeisha, 2022.

- Rifqi Suprpto, dkk. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher, 2020.
- Rochmat Aldy Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group, 2017.
- Slamet Riyanto, dkk. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2019.
- Sunaryo. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC, 2004.
- Syafrida Hafni Sahir. *Keterampilan Manajerial Efektif*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Syahrazad Masdar, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press, 2012.
- Syibrans Mulasi. *Metodologi Studi Islam*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Ujang Sumarwan, dkk. *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor: IPB Press, 2018.
- Yulingga Nanda Hanief. *Statistik Pendidikan*. Sleman: Deepublish, 2017.
- Zarah Puspitaningtyas. *Prediksi Risiko Investasi Saham*. Jogja: Pandiva Buku, 2015.

Sumber Jurnal:

- Anggriani Dewi. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Kota Palopo." *Dalam Jurnal Akuntansi* Vol. 04, No. 2 (2021).
- Ayif Fathurrahman, dkk. "Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)." *Dalam Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking* Vol. 1, No. 1 & 2 (2018).
- Bagus Fitriani. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Syariah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Sungkono)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2017.

Fadhilatul Hasanah. "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah." *Dalam Jurnal Akuntansi dan Bisnis* Vol. 4, No. 1 (2019).

Farah Dibah, dkk. "Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah : Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Dki Jakarta." *Dalam Jurnal Maneksi* Vol. 10, No. 2 (2021).

Lisda Qotrunnada Nabila Putri, dkk. "Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah." *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2020.

Marlia Mauliana, dkk. "Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Menabung Di Perbankan Syariah." *Dalam Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah* Vol.3, No.1 (2021).

Reza Aditya Nugroho. "Pengaruh Keyakinan, Lokasi, Tarif Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Pegadaian Segmen Syariah (Studi Pada Nasabah Pegadaian Syariah Kota Tangerang Selatan)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2021.

Samsul Arifin, dkk. "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah." *Dalam Jurnal Neraca Peradaban* Vol.2, No.1 (2022).

Sumber Skripsi:

Alfi Mulikhah Lestari. "Pengaruh Religiusitas Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan pelayanan Terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)," 2015.

Muhammad Hanim. "Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Masyarakat Menabung Pada Bank Syariah Kabupaten Boyolali Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi," 2018.

Wani'mah. "Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Preferensi Produk-Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Karyawan IAIN Purwokerto)," 2020.

Sumber Wawancara:

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Muhammad Triadi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 23 Mei 2022.

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidempuan Novi Purnia Sari.
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, 29 Maret 2022.

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidempuan Sarah Khairani
Harahap. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 31 Maret 2022.

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Padangsidempuan Yusmita Dewi
Nasution. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 31 Maret 2022.

Sumber Website:

Humas IAIN Padangsidempuan. “Sejarah Singkat UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan.” Diakses 21 November 2022. [https://www.iain-
padangsidempuan.ac.id/sejarah-iain-padangsidempuan/](https://www.iain-padangsidempuan.ac.id/sejarah-iain-padangsidempuan/).

———. “Visi, Misi, dan Tujuan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.” Diakses
21 November 2022. [https://www.iain-padangsidempuan.ac.id/visi-misi-
dan-tujuan/](https://www.iain-padangsidempuan.ac.id/visi-misi-dan-tujuan/).

CURICULUM VITAE (Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Rahma Sarita
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Aeknauli, 24 Desember 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswi
Anak Ke : Satu (2) dari 5 bersaudara
Alamat Lengkap : Perum PT.ISJ Aeknauli, Kec.Pangkalan, Kab.
Labuhanbatu, Prov. Sumatera Utara

DATA ORANG TUA

Nama Orang Tua:

Ayah : Kurmi
Ibu : Yusnaidar Nasution

Pekerjaan Orang Tua:

Ayah : Karyawan Swasta
Ibu : Ibu Rumah Tangga

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD Negeri 112199 Kp. Padang
Tahun 2012-2015 : MTS Al-Itihad Aeknabara
Tahun 2015-2018 : SMA Negeri 1 Bilah Hulu
Tahun 2018-2022 : Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah Universitas
Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M.Si

NIDN : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Preferensi Mahasiswa UIN SYAHADA Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Di Teller BSI KC Padangsidempuan”.

Yang disusun oleh:

Nama : Rahma Sarita

Nim : 18 401 00220

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, September 2022

Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PREFERENSI MAHASISWA MEMILIH MEMBAYAR SPP DI
TELLER (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Atribut	1, 2, 3			
Kepentingan	4, 5			
Kepercayaan	6, 7, 8, 9			
Kepuasan	10, 11, 12, 13			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, September 2022

Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPERCAYAAN (X₁)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Rasa Aman	1, 2, 3			
Kemudahan Bertransaksi	4, 5, 6, 7, 8			
Citra Bank	9, 10, 11			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, September 2022

Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PENGETAHUAN (X₂)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Informasi dari media	1, 2, 3			
Pengalaman dari teman/ saudara/ keluarga	4, 5			
Pengetahuan ilmiah	6, 7			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, September 2022

Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN (X₃)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Sopan, santun, dan ramah	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8			
Lokasi strategis	9, 10			
Penggunaan fasilitas yang mudah	11, 12			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, September 2022

Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, saya :

Nama : Rahma Sarita

NIM : 18 401 00220

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – Perbankan Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Preferensi Mahasiswa UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN Memilih Membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Di Teller BSI KC Padangsidimpuan”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidimpuan, Oktober 2022

Hormat Saya

Rahma Sarita
Nim. 18 401 00220

ANGKET PENELITIAN
PREFERENSI MAHASISWA UIN SYAHADA MEMILIH MEMBAYAR
SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) DI TELLER BANK
SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Nim :
3. Alamat :
4. Jenis kelamin :
5. Tabungan :
6. Lama Menabung :
7. Bank Membayar SPP :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

C. Daftar Pertanyaan:

1. Angket Preferensi Mahasiswa Memilih Membayar SPP di Teller(Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya teliti dalam melakukan pilihan					
2.	Memilih sesuai dengan yang paling saya sukai					
3.	Banyak pilihan metode pembayaran SPP yang bisa dipilih di BSI					
4.	Pilihan dilakukan sesuai dengan keinginan nasabah					
5.	Pilihan dilakukan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
6.	Mendapatkan slip pembayaran secara langsung memberikan kepercayaan kepada nasabah					
7.	Saya tidak merasa aman dengan metode pembayaran SPP yang lain selain Teller BSI					
8.	Adanya bukti-bukti pembayaran SPP yang jelas memberikan kepercayaan kepada nasabah					
9.	Karyawan BSI menjaga kerahasiaan nasabah					
10.	Proses yang cepat dan persyaratan yang tidak sulit memudahkan Mahasiswa memilih membayar SPP di Teller BSI KC Padangsidempuan					
11.	Pelayanan baik memberikan kenyamanan kepada nasabah					
12.	Tidak perlu menginstal aplikasi mobile banking mempermudah nasabah					
13.	Membayar SPP secara langsung ke teller BSI lebih mudah mendapatkan penjelasan					

2. Angket Kepercayaan (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Membayar SPP melalui Teller BSI KC Padangsidempuan memberikan rasa aman kepada nasabah					
2.	Karyawan BSI menjaga kerahasiaan data nasabah					
3.	Uang tunai pembayaran SPP yang di stor kepada teller langsung diproses saat itu juga					
4.	Nasabah mendapatkan slip pembayaran secara langsung					
5.	Proses pembayaran SPP di BSI KC Padangsidempuan tidak menunggu lama					
6.	Saya tidak pernah mengalami kendala dalam melakukan pembayaran SPP melalui Teller BSI KC Padangsidempuan					
7.	Nasabah sering mengeluh dalam melakukan pembayaran SPP melalui Teller BSI KC Padangsidempuan					
8.	Saya bisa bertanya kapan saja jika saya kebingungan dalam melakukan proses pembayaran SPP					
9.	Saya melihat karyawan memberikan pelayanan dengan baik					
10.	Karyawan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah					
11.	Karyawan mengerjakan tugasnya sesuai bidangnya					

3. Angket Pengetahuan (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mengetahui dari akun sosial saya bahwa metode pembayaran SPP tidak hanya dari Teller BSI saja					
2.	Bank memberikan informasi mengenai metode pembayaran SPP melalui poster					
3.	Banyak sekali media informasi seperti poster yang menjelaskan metode					

	pembayaran SPP lain selain Teller BSI					
4.	Beberapa orang menceritakan pengalamannya membayar SPP di Teller BSI KC Padangsidimpuan					
5.	Berdasarkan pengalaman orang-orang di sekitar saya membayar SPP melalui metode-metode pembayaran yang lain selain Teller BSI sangat tinggi tingkat resikonya					
6.	Banyak tulisan yang telah menjelaskan bahwa pembayaran SPP bisa melalui metode lain selain teller BSI					
7.	Mudah mendapat informasi maupun penjelasan mengenai bagaimana cara membayar SPP selain melalui teller BSI					

4. Angket Pelayanan (X3)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan di BSI sopan dan santun					
2.	Karyawan di BSI ramah tamah					
3.	Karyawan menjaga hubungan baik dengan nasabah					
4.	Membayar SPP dengan selain Teller BSI saya tidak merasa nyaman karena tidak memperoleh pelayanan secara virtual					
5.	Bank antusias dalam menanggapi dan memahami keluhan-keluhan nasabah					
6.	Dalam memberikan pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah					
7.	Karyawan BSI berpenampilan sopan dan rapi saat melayani nasabah					
8.	Saya merasa terhormati setelah mendapatkan pelayan yang baik saat membayar SPP di Teller BSI KC Padangsidimpuan					
9.	Lokasi BSI KC Padangsidimpuan mudah di jangkau					
10.	Lokasi BSI KC Padangsidimpuan yang membuka pelayanan di kampus UIN SYAHADA membuat saya mudah dalam membayar SPP					

11.	Saya memilih membayar SPP di Teller BSI KC Padangsidempuan karena proses pembayarannya yang sangat mudah					
12.	Proses pembayaran SPP di BSI Padangsidempuan tidak sulit					

Padangsidempuan, Oktober 2022

Responden

(.....)

Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian

Melakukan penelitian dengan Saudari Ana Andriani Siregar di UIN Syahada Padangsidimpuan yang berada di area FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan pada tanggal 10 Oktober 2022



Melakukan penelitian dengan Saudari Erlita Molida Panggabeh di UIN Syahada Padangsidimpuan yang berada di area Biro UIN Syahada Padangsidimpuan pada tanggal 11 Oktober 2022



Melakukan penelitian dengan Saudari Tety Erina Simanungkalit di UIN Syahada Padangsidimpuan yang berada di Area FDIK UIN Syahada Padangsidimpuan pada tanggal 14 Oktober 2022



Melakukan penelitian dengan Saudara Afwan Riady Lubis di UIN Syahada Padangsidimpuan yang berada di area Taman Biro UIN Syahada Padangsidimpuan pada tanggal 27 Oktober 2022



Hasil Tabulasi Angket

Responden	Daftar Jawaban Responden Variabel Preferensi Mahasiswa (Y)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
6	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
8	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
16	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
18	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
23	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
24	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3
27	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2
28	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4
30	4	4	4	5	2	2	5	3	4	4	4	2	3
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4
33	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
37	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2
38	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	4
40	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4

41	4	4	4	5	5	3	1	4	4	4	3	2	1
42	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	3	2	1
43	5	4	3	3	4	1	2	3	3	2	2	4	4
44	4	3	2	1	2	1	2	4	3	3	3	2	2
45	4	3	2	1	3	1	1	4	4	3	2	2	3
46	4	3	4	2	5	4	3	3	3	2	2	3	2
47	4	4	2	3	5	1	1	4	3	3	2	3	3
48	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	3	5	3	1	3	4	3	2	3	3	2
50	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	1
51	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
52	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5
53	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4
54	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
55	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4
56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
57	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4
58	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
59	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3
60	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3
61	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4
62	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	3	4	2	1	4	5	4	3	4	3
64	4	4	5	4	4	2	1	4	3	2	5	4	3
65	4	5	3	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4
66	5	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	1
67	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	1
68	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	2
69	4	4	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	2
70	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4
71	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	5
72	4	3	2	3	4	2	2	4	3	5	3	4	2
73	4	3	4	2	4	2	3	5	4	5	3	4	2
74	4	4	5	5	4	4	4	5	1	5	5	4	4
75	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
76	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
77	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
78	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
79	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
80	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
81	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
82	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
83	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
84	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4

85	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
87	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5
88	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4
89	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
90	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
91	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5
92	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
93	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
94	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
95	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
96	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
97	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
98	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
99	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5

Responden	Daftar Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
2	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5
3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4
6	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3
8	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
16	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5
17	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5
26	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4
27	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	3
28	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3
29	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3
30	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4
31	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
32	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
33	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3
35	3	3	4	4	4	4	1	4	2	4	4
35	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3
37	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4
38	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3

39	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3
40	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4
41	4	4	4	3	2	1	3	3	3	4	1
42	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4
43	3	3	2	2	4	4	3	3	5	5	2
44	4	3	3	3	2	2	1	4	2	3	2
45	4	4	3	2	2	3	1	2	3	1	1
46	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3
47	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1
48	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4
49	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3
50	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	2
51	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5
52	5	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5
53	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3
54	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5
55	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5
56	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5
57	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5
58	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3	4
59	5	4	5	4	4	3	1	4	5	5	5
60	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
61	5	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5
62	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	3
63	4	5	4	3	4	3	2	2	1	2	1
64	4	3	2	5	4	3	3	3	3	3	1
65	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2
66	4	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2
67	3	4	3	2	3	1	3	2	2	3	3
68	4	4	5	5	4	2	3	4	5	5	5
69	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2
70	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	3
71	5	5	4	3	4	5	1	5	4	5	5
72	4	3	5	3	4	2	3	2	3	2	2
73	5	4	5	3	4	2	1	2	3	3	3
74	5	1	5	5	4	4	3	5	5	5	4
75	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
76	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
78	5	5	4	4	5	4	2	4	5	5	4
79	4	4	3	4	5	3	2	4	4	5	3
80	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4

81	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5
82	4	5	4	4	3	5	1	4	4	5	5
83	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5
84	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
85	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	2
86	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4
87	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4
89	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3
90	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	3
91	3	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4
92	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4
93	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4
94	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
95	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4
96	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4
97	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	4
98	4	5	4	3	5	5	2	5	4	5	4
99	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5

Responden	Daftar Jawaban Responden Variabel Pengetahuan (X2)						
	1	2	3	4	5	6	7
1	5	4	4	5	3	3	2
2	5	5	4	5	5	5	3
3	4	4	4	5	5	5	2
4	4	4	3	2	2	1	2
5	5	5	4	4	4	4	5
6	5	5	5	4	4	4	3
7	5	5	5	4	4	4	4
8	5	4	5	5	5	4	3
9	4	4	4	2	4	4	5
10	5	5	4	4	4	5	5
11	5	5	4	4	4	5	5
12	4	4	4	5	5	5	5
13	4	4	1	3	2	4	3
14	5	5	4	4	2	5	5
15	5	4	5	5	5	5	5
16	4	3	3	4	3	2	1
17	4	3	3	2	1	2	2
18	4	3	4	3	4	3	2
19	4	3	4	2	1	1	2
20	5	4	3	4	2	1	2
21	4	3	2	2	3	3	4
22	5	3	2	4	3	2	1
23	4	4	3	3	2	3	4
24	5	4	4	4	3	3	2
25	4	3	3	2	2	1	2
26	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	4	2	3	5	3
28	4	4	5	5	5	5	3
29	5	5	5	5	5	4	2
30	4	4	3	4	3	1	2
31	1	2	5	5	5	4	4
32	4	4	4	4	5	5	5
33	5	4	4	5	5	5	3
34	5	5	5	4	5	4	5
35	5	5	5	5	4	4	3
35	4	4	4	5	5	4	4
37	5	4	5	4	3	3	5
38	5	4	4	4	5	5	4
39	4	3	5	4	4	3	4
40	4	4	4	5	5	5	5

41	4	5	4	4	5	5	5
42	5	4	4	4	3	2	3
43	4	4	3	3	3	2	2
44	5	3	4	2	1	2	3
45	4	3	2	3	3	1	1
46	5	4	3	4	4	2	1
47	4	4	3	2	2	3	3
48	3	3	4	2	3	2	1
49	3	3	4	2	1	2	3
50	3	3	4	4	2	2	3
51	5	4	3	3	2	2	1
52	4	4	5	5	2	3	1
53	4	3	2	3	2	1	1
54	5	5	4	3	5	2	5
55	5	5	5	5	3	3	4
56	4	4	3	3	2	3	2
57	5	5	5	4	3	5	5
58	5	5	4	4	3	2	3
59	5	5	5	4	4	4	4
60	5	5	4	4	4	3	3
61	5	5	5	4	5	5	5
62	4	3	4	5	5	4	4
63	5	4	3	5	5	4	5
64	5	5	4	4	3	3	4
65	3	4	4	3	4	4	4
66	5	5	2	3	4	4	4
67	5	4	5	5	4	5	5
68	4	3	3	4	2	4	4
69	4	3	3	4	4	3	3
70	4	4	3	2	2	3	3
71	4	3	3	2	4	2	3
72	4	4	4	3	2	1	4
73	4	3	3	2	2	3	4
74	4	3	3	2	2	3	3
75	4	4	5	5	4	3	4
76	4	4	5	5	4	3	3
77	4	4	5	5	4	3	2
78	5	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	4	5	4	4
80	5	5	5	4	5	4	4
81	5	5	4	4	4	5	4
82	4	5	5	4	3	4	4
83	4	5	5	4	3	3	3
84	5	4	3	4	5	3	3

85	5	5	4	5	4	4	3
86	4	4	5	5	5	3	3
87	5	4	4	5	4	4	3
88	4	4	5	5	4	4	5
89	5	4	4	5	4	4	5
90	4	5	5	5	3	4	5
91	3	5	4	5	3	5	4
92	4	5	5	4	4	5	4
93	3	4	4	5	3	5	4
94	5	5	5	5	4	3	4
95	5	4	4	5	4	4	3
96	5	4	4	4	4	2	3
97	4	4	4	5	5	2	4
98	4	5	4	4	5	2	2
99	4	5	4	4	5	1	4

Responden	Daftar Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X3)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
10	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
15	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
26	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
27	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5
30	3	4	4	4	2	3	5	3	3	4	4	5
31	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2
33	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	1
34	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4
35	3	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4
35	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3
37	3	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	5
38	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2
39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2
40	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4

41	4	5	4	4	2	1	4	3	3	4	1	1
42	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4
43	3	3	2	4	4	4	3	3	5	5	2	3
44	4	3	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3
45	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2
46	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3
47	4	3	3	3	5	3	2	2	1	2	1	2
48	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4
49	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3
50	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3
51	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
52	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
53	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3
54	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5
55	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
57	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
58	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5
59	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4
60	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
62	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3
63	4	5	4	4	4	3	2	2	1	2	1	2
64	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	1	2
65	5	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2
66	4	3	4	4	2	1	2	3	3	2	2	2
67	3	4	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3
68	4	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	5
69	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	3
70	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3
71	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
72	4	3	5	4	4	2	3	2	3	2	2	2
73	5	4	5	4	4	2	1	2	3	3	3	3
74	5	1	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5
75	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
77	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3
79	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
80	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3
81	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
82	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
83	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5
84	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3

85	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
86	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
87	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
88	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
89	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4
90	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
91	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
92	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
93	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
94	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
95	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4
96	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
97	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4
98	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
99	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=Kc1 Kc2 Kc3 Kc4 Kc5 Kc6 Kc7 Total

Correlations

		Correlations											
		Kc1	Kc2	Kc3	Kc4	Kc5	Kc6	Kc7	Kc8	Kc9	Kc10	Kc11	Total
Kc1	Pearson Correlation	1	,219*	,320**	,284**	,331**	,237*	-,060	,321**	,280**	,141	,272**	,454**
	Sig. (2-tailed)		,029	,001	,004	,001	,018	,552	,001	,005	,163	,006	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc2	Pearson Correlation	,219*	1	,241*	,152	,307**	,395**	-,019	,258**	,325**	,335**	,338**	,487**
	Sig. (2-tailed)	,029		,016	,133	,002	,000	,850	,010	,001	,001	,001	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc3	Pearson Correlation	,320**	,241*	1	,395**	,308**	,265**	-,101	,382**	,419**	,409**	,401**	,560**
	Sig. (2-tailed)	,001	,016		,000	,002	,008	,320	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc4	Pearson Correlation	,284**	,152	,395**	1	,341**	,482**	,153	,468**	,466**	,481**	,419**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,004	,133	,000		,001	,000	,130	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc5	Pearson Correlation	,331**	,307**	,308**	,341**	1	,598**	,221*	,442**	,360**	,386**	,452**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,002	,001		,000	,028	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc6	Pearson Correlation	,237*	,395**	,265**	,482**	,598**	1	,100	,575**	,466**	,493**	,535**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,008	,000	,000		,323	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc7	Pearson Correlation	-,060	-,019	-,101	,153	,221*	,100	1	,067	,185	-,011	,099	,215*
	Sig. (2-tailed)	,552	,850	,320	,130	,028	,323		,508	,067	,915	,328	,032
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc8	Pearson Correlation	,321**	,258**	,382**	,468**	,442**	,575**	,067	1	,634**	,629**	,664**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,001	,010	,000	,000	,000	,000	,508		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc9	Pearson Correlation	,280**	,325**	,419**	,466**	,360**	,466**	,185	,634**	1	,675**	,553**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001	,000	,000	,000	,000	,067	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc10	Pearson Correlation	,141	,335**	,409**	,481**	,386**	,493**	-,011	,629**	,675**	1	,545**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,163	,001	,000	,000	,000	,000	,915	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kc11	Pearson Correlation	,272**	,338**	,401**	,419**	,452**	,535**	,099	,664**	,553**	,545**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,000	,000	,000	,000	,328	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,454**	,487**	,560**	,665**	,679**	,761**	,215*	,800**	,777**	,752**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,032	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Pt1 Pt2 Pt3 Pt4 Pt5 Pt6 Pt7 Total

Correlations

		Pt1	Pt2	Pt3	Pt4	Pt5	Pt6	Pt7	Total
Pt1	Pearson Correlation	1	,519**	,086	,196	,188	,133	,117	,392**
	Sig. (2-tailed)		,000	,398	,052	,062	,189	,248	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt2	Pearson Correlation	,519**	1	,407**	,359**	,351**	,398**	,389**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt3	Pearson Correlation	,086	,407**	1	,530**	,397**	,387**	,384**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,398	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt4	Pearson Correlation	,196	,359**	,530**	1	,603**	,459**	,247*	,724**
	Sig. (2-tailed)	,052	,000	,000		,000	,000	,014	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt5	Pearson Correlation	,188	,351**	,397**	,603**	1	,500**	,380**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,062	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt6	Pearson Correlation	,133	,398**	,387**	,459**	,500**	1	,599**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,189	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Pt7	Pearson Correlation	,117	,389**	,384**	,247*	,380**	,599**	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,248	,000	,000	,014	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,392**	,669**	,668**	,724**	,752**	,782**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Py1 Py2 Py3 Py4 Py5 Py6 Py7 Py8 Py9 Py10 Py11 Py12 Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations												
		Py1	Py2	Py3	Py4	Py5	Py6	Py7	Py8	Py9	Py10	Py11	Py12	Total
Py1	Pearson Correlation	1	,296**	,253*	,064	,334**	,241*	-,001	,392**	,304**	,172	,302**	,261**	,436**
	Sig. (2-tailed)		,003	,012	,527	,001	,016	,994	,000	,002	,088	,002	,009	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py2	Pearson Correlation	,296**	1	,337**	,229*	,241*	,331**	,351**	,321**	,312**	,259**	,319**	,189	,504**
	Sig. (2-tailed)	,003		,001	,023	,016	,001	,000	,001	,002	,010	,001	,060	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py3	Pearson Correlation	,253*	,337**	1	,515**	,291**	,305**	,381**	,401**	,407**	,451**	,404**	,312**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,012	,001		,000	,003	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py4	Pearson Correlation	,064	,229*	,515**	1	,144	,388**	,406**	,323**	,412**	,395**	,303**	,223*	,540**
	Sig. (2-tailed)	,527	,023	,000		,155	,000	,000	,001	,000	,000	,002	,026	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py5	Pearson Correlation	,334**	,241*	,291**	,144	1	,557**	,338**	,414**	,288**	,317**	,368**	,241*	,574**
	Sig. (2-tailed)	,001	,016	,003	,155		,000	,001	,000	,004	,001	,000	,016	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py6	Pearson Correlation	,241*	,331**	,305**	,388**	,557**	1	,505**	,559**	,500**	,514**	,537**	,397**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,016	,001	,002	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py7	Pearson Correlation	-,001	,351**	,381**	,406**	,338**	,505**	1	,495**	,442**	,512**	,449**	,276**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,994	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,006	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py8	Pearson Correlation	,392**	,321**	,401**	,323**	,414**	,559**	,495**	1	,588**	,593**	,573**	,379**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py9	Pearson Correlation	,304**	,312**	,407**	,412**	,288**	,500**	,442**	,588**	1	,699**	,547**	,471**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000	,004	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Py10	Pearson Correlation	,172	,259**	,451**	,395**	,317**	,514**	,512**	,593**	,699**	1	,491**	,377**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,088	,010	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000

PM7	Pearson Correlation	,343**	,401**	,395**	,491**	,245*	,587**	1	,300**	,356**	,386**	,488**	,493**	,563**	,780**
	Sig. (2- tailed)	,001	,000	,000	,000	,014	,000		,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM8	Pearson Correlation	,243*	,348**	-,011	,237*	,281**	,301**	,300**	1	,230*	,344**	,271**	,387**	,310**	,507**
	Sig. (2- tailed)	,016	,000	,913	,018	,005	,002	,003		,022	,000	,007	,000	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM9	Pearson Correlation	,160	,271**	,264**	,278**	,202*	,344**	,356**	,230*	1	,241*	,180	,295**	,399**	,508**
	Sig. (2- tailed)	,114	,007	,008	,005	,044	,000	,000	,022		,016	,075	,003	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM10	Pearson Correlation	,238*	,096	,217*	,327**	,165	,345**	,386**	,344**	,241*	1	,389**	,349**	,298**	,544**
	Sig. (2- tailed)	,018	,346	,031	,001	,103	,000	,000	,000	,016		,000	,000	,003	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM11	Pearson Correlation	,207*	,290**	,375**	,415**	,119	,563**	,488**	,271**	,180	,389**	1	,344**	,451**	,648**
	Sig. (2- tailed)	,040	,004	,000	,000	,239	,000	,000	,007	,075	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM12	Pearson Correlation	,261**	,244*	,161	,320**	,545**	,490**	,493**	,387**	,295**	,349**	,344**	1	,621**	,706**
	Sig. (2- tailed)	,009	,015	,111	,001	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
PM13	Pearson Correlation	,284**	,432**	,340**	,419**	,323**	,611**	,563**	,310**	,399**	,298**	,451**	,621**	1	,783**
	Sig. (2- tailed)	,004	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,002	,000	,003	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,429**	,544**	,510**	,665**	,509**	,790**	,780**	,507**	,508**	,544**	,648**	,706**	,783**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Kc1 Kc2 Kc3 Kc4 Kc5 Kc6 Kc7 Kc8 Kc9 Kc10 Kc11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	11

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Pt1 Pt2 Pt3 Pt4 Pt5 Pt6 Pt7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	7

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Py1 Py2 Py3 Py4 Py5 Py6 Py7 Py8 Py9 Py10 Py11 Py12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	12

```

RELIABILITY
/VARIABLES=PM1 PM2 PM3 PM4 PM5 PM6 PM7 PM8 PM9 PM10 PM11 PM12 PM13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	13

```

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
not be mapped to a valid backend locale.
DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 y
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

```

Descriptives

[DataSet0]

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	99	26	51	41,22	6,026
x2	99	16	34	26,62	4,804
x3	99	29	57	47,52	6,973
y	99	32	62	52,01	6,747
Valid N (listwise)	99				

```

NPAR TESTS
/K-S (NORMAL) =RES_1
/MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,45388013
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,052
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,101 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER x1 x2 x3.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3, x2, x1 ^b		. Enter

- a. Dependent Variable: y
- b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,457	2,088		3,093	,003		
x1	,901	,089	,805	10,114	,000	,220	4,544
x2	,106	,053	,076	1,988	,050	,961	1,040
x3	,118	,077	,122	1,536	,128	,222	4,508

a. Dependent Variable: y

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=x1 x2 x3 RES_1
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Nonparametric Correlations

Correlations

		x1	x2	x3	Unstandardized Residual
Spearman's rho	x1	1,000	,120	,821**	-,075
	Correlation Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.	,237	,000	,462
	N	99	99	99	99
x2	Correlation Coefficient	,120	1,000	,129	-,069
	Sig. (2-tailed)	,237	.	,203	,500
	N	99	99	99	99
x3	Correlation Coefficient	,821**	,129	1,000	,028
	Sig. (2-tailed)	,000	,203	.	,786
	N	99	99	99	99
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,075	-,069	,028	1,000
	Sig. (2-tailed)	,462	,500	,786	.
	N	99	99	99	99

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,457	2,088		3,093	,003
Kepercayaan	,901	,089	,805	10,114	,000
Pengetahuan	,106	,053	,076	1,988	,050
Pelayanan	,118	,077	,122	1,536	,128

a. Dependent Variable: Preferensi Mahasiswa

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35,73	61,75	52,01	6,285	99
Residual	-6,471	5,106	,000	2,454	99
Std. Predicted Value	-2,590	1,550	,000	1,000	99
Std. Residual	-2,596	2,049	,000	,985	99

a. Dependent Variable: preferensi mahasiswa

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y
/METHOD=ENTER X1 X2 x3.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Pengetahuan, Kepercayaan ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Preferensi Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 ^a	,868	,864	2,492

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3870,880	3	1290,293	207,720	,000 ^b
	Residual	590,110	95	6,212		
	Total	4460,990	98			

a. Dependent Variable: Preferensi Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pengetahuan, Kepercayaan