

Analisis Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten terhadap Pelayanan Bank BTN UIN Banten

¹Siti Nur Laela Ali

¹Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

laelaali140604@gmail.com

Received: 24 October 2023

Revised: 30 December 2023

Published: 31 December 2023

Abstract

Customer satisfaction is the success of the company in carrying out the services and programs provided. Several studies have discussed customer satisfaction, but there has been no research that discusses customer satisfaction, especially UIN SMH Banten students in Bank BTN services. This research method uses quantitative methods which test the effect of UIN SMH Banten Student satisfaction variables on the use of Bank Tabungan Negara (BTN). This study will also examine the Independent Variable and the Dependent Variable, using analytical techniques with regression and correlation testing. The results of the study state that the effect of satisfaction of UIN SMH Banten students on BTN Bank services is 98.9%, this shows that the effect is very large, therefore to further improve the services of BTN banks, it is necessary to improve in terms of quality, systems, and services from BTN banks themselves.

Keywords: Bank BTN; Customer; Satisfaction

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah keberhasilan perusahaan menjalankan layanan maupun program yang diberikan. Beberapa penelitian telah membahas tentang kepuasan pelanggan akan tetapi belum ada penelitian yang membahas terkait kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa UIN SMH Banten dalam pelayanan Bank BTN. metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana menguji pengaruh variabel kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten terhadap penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN). Penelitian ini juga akan mengkaji Variabel Independen dan Variabel Dependen, dengan menggunakan teknik analisis dengan pengujian regresi dan korelasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten terhadap pelayanan Bank BTN sebesar 98.9% ini menunjukkan bahwa pengaruh nya sangat besar, oleh karena itu untuk lebih menyempurnakan dari pelayanan Bank BTN, perlu adanya peningkatan dari segi kualitas, sistem, maupun layanan dari Bank BTN itu sendiri.

Kata kunci: Bank BTN; Kepuasan; Pelanggan

PENDAHULUAN

Di zaman teknologi yang berkembang sangat pesat pada ini semua aktivitas kebutuhan serta keinginan manusia sudah sangat bisa dilakukan dengan mudah lewat berbagai macam pengembangan teknologi yang ada khususnya dalam bidang perbankan. Pada saat perlu adanya *roadmap* pembayaran nasional untuk mendukung sistem pembayaran berbasis fintech yang akan membantu terciptanya *cashless society* (Telematika & Informasi, n.d.).

Sebagai lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan beberapa institusi perbankan khususnya pada Bank Tabungan Negara (BTN) yang menyediakan layanan program pembayaran UKT (uang kuliah tunggal) sehingga dapat memudahkan para mahasiswa untuk menyelesaikan pembayaran secara online maupun offline terkait pembayaran administrasi. Dengan jumlah mahasiswa yang banyak maka seringkali mahasiswa dibuat menunggu akan proses pembayaran tersebut yang terbilang menyita waktu, dengan asumsi tersebut maka bisa terbilang Bank BTN kantor Kas UIN Banten memiliki pelayanan yang lambat dalam menanggapi pelanggan. maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai penyedia layanan Program pembayaran UKT mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, oleh sebab itu hal ini penting untuk dikaji sebagai penelitian.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam menggunakan program layanan Bank Tabungan Negara (BTN) tersebut serta dengan adanya penelitian ini akan dapat membantu Bank Tabungan Negara (BTN) untuk meningkatkan pelayanannya yang lebih baik lagi khususnya kepada mahasiswa UIN SMH Banten.

Dalam ringkasan singkat latar belakang, sejumlah penelitian sebelumnya telah memfokuskan pada penelitian kepuasan terhadap pelayanan perbankan. Salah satunya yang dilakukan penelitian oleh (Khoirunnisa et al., 2023) menyatakan mayoritas mahasiswa yang menjadi responden lebih memilih menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) daripada di Bank Tabungan Negara (BTN). namun dengan penelitian tersebut belum menyebutkan alasan yang relevan untuk diterima, maka dengan penelitian ini kita dapat mengetahui pelayanan yang diberikan Bank BTN Kantor Kas UIN Banten dalam pelayanan yang diberikannya. Oleh karena itu penelitian ini berfokus kepada Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai objek tunggal yang menjadi pusat penelitian.

Dengan hal demikian maka diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk dapat memperbanyak referensi terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan perbankan. Sementara itu penelitian ini bermanfaat juga bagi Bank Tabungan Negara (BTN) untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas khususnya bagi mahasiswa UIN SMH Banten yang menjadi nasabah maupun *customer* dari Bank Tabungan Negara (BTN).

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan

Kepuasan yaitu perasaan yang muncul dari seseorang baik sedih maupun senang dikarenakan keinginannya ataupun kebutuhannya dapat terpenuhi. Menurut Kotler menyatakan bahwa untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat metode yaitu : (1) Sistem pengaduan dan saran (2) Survei kepuasan pelanggan, (3) *Ghost shopping* atau pembelian virtual, (4) *Lost customer analysis* atau analisis pelanggan yang hilang (Pelayanan et al., 2018).

Dengan kata lain pengertian kepuasan pelanggan ataupun ketidakpuasan pelanggan yaitu hasil dari perbedaan harapan atau persepsi pelanggan sebagai pengguna. Oleh karena itu kepuasan pelanggan adalah respon pelaku berupa evaluasi pasca pembelian terhadap barang ataupun jasa yang dirasakan pelanggan pada kinerja produk dibandingkan dengan harapan pelanggan (Kepuasan et al., 2021).

Kepuasan pelanggan juga sangat erat hubungannya dengan penilaian pelanggan serta dari kepuasan pelanggan yang baik maka akan dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan yaitu hubungan harmonis antara pelanggan serta perusahaan. Adapun kinerja menyatakan bahwa kualitas suatu layanan adalah kecukupan serta tingkat kapasitas yang digunakan untuk keseluruhan karakteristik produk serta jasa yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang meliputi faktor-faktor sebagai berikut : (1) Bukti nyata, (2) Perhatian pribadi pegawai terhadap pelanggan, (3) data tangkap, (4) Kendala dan jaminan, serta (5) kecewa. Maka bila suatu kinerja sesuai harapan pelanggan akan puas (Pelayanan et al., 2018).

Setiap perusahaan untuk mewujudkan keberhasilan harus memenuhi harapan pelanggannya terlebih dahulu secara konsisten sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri. Beberapa faktor ini yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain : (1) Perusahaan yang sangat berkualitas, (2) produk yang dapat memenuhi standar, (3) pemberian pengalaman, (4) Komunikasi yang baik, (5) Tanggapan cepat serta tanggap, (6) Penanganan keluhan yang ditangani dengan baik akan menjadi keseluruhan faktor penting bagi terciptanya dan meningkatnya kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller mengemukakan bahwa kepuasan yaitu konsep yang cukup luas bukan hanya sekedar pelayanan saja namun ada pengaruh faktor-faktor yang lainnya yaitu: (1) kualitas pelayanan, adalah ketika pelanggan akan merasa puas jika mendapat pelayanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan, (2) kualitas produk, adalah ketika konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang diterimanya, (3) harga, adalah ketika produk tersebut mempunyai kualitas yang naik serta harga yang dimiliki, (4) faktor situasional, adalah kondisi yang dialami pelanggan, (5) faktor individu, adalah suatu karakteristik yang dimiliki pelanggan (Ihalauw, n.d.).

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang membahas kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa daya tarik tidak mempunyai pengaruh atau tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan itu sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Harris & Kesuma, 2019).

Penelitian oleh Muhammad Yunus Rahmatullah, Tintin Suhaeni yang meneliti Kualitas pelayanan Bank BTN Wilayah Kota Bandung secara menyeluruh termasuk dalam kategori baik. Penilaian tersebut berdasarkan pada 6 (enam) dimensi Banking Service Quality (BSQ) atau aspek layanan perbankan, meliputi efisiensi dan jaminan, aksesibilitas, harga, keberwujudan, portofolio layanan serta kehandalan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa nasabah Bank BTN merasa kualitas pelayanan yang diberikan sebanding dengan harapan dan keinginan mereka (Business & Bandung, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Derudebu Talunohi dan Erlinda Sholihah yang meneliti peran pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor perbankan mendapatkan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri (Talunohi & Sholihah, 2023).

Penelitian juga dilakukan oleh Hayati mengenai pengaruh kualitas pelayanan Bank BTN terhadap kepuasan nasabah dengan bukti fisik (*physical evidence*) sebagai variabel moderasi sehingga diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan bukti fisik (*physical evidence*) berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan bukti fisik (*physical evidence*) tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang (Hayati, 2020).

Penelitian oleh Yeyen Novita Sari, Moh. Faizal, Meriyati Berdasarkan hasil penelitian analisisnya pembahasan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian pelanggan menyatakan pelanggan puas dengan kualitas kinerja atau tingkat kualitas layanan yang sebenarnya. Kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang saja yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas suatu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian orang menganggap cukup puas, jika pelayanan yang diberikan baik, ramah dan tanggap maka pelanggan akan merasa puas (Sari et al., 2023).

Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank Tabungan Negara (BTN) didirikan di tahun 1897 yang nama awalnya POSTPAARBANK yang didirikan di Batavia (Eni, 1967). Kemudian di tahun 1950, namanya diganti menjadi Bank Tabungan Pos. Bank ini akhirnya mengadopsi nama Bank Tabungan Negara di tahun 1989. Bank Tabungan Negara (BTN) mengkhususkan aktivitasnya pada kredit kepemilikan perumahan (Kusumawardani, 2023). Misi utama Bank BTN adalah memberikan akses perumahan terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Bank BTN menawarkan berbagai produk dan layanan terkait perumahan, antara lain Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Pembiayaan Perumahan Syariah, dan

Pembiayaan Perumahan Bersubsidi. Selain itu, bank ini juga menawarkan produk perbankan lainnya seperti tabungan, deposito, dan pinjaman. Bank BTN memainkan peran penting dalam Program Pembiayaan Perumahan Bersubsidi di Indonesia, yang bertujuan membantu masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah mengakses perumahan yang terjangkau dan program-program bantuan sosial lainnya. Bank BTN memiliki jaringan kantor yang sangat luas di seluruh Indonesia sehingga memudahkan nasabah atau pelanggan dalam mendapatkan layanan maupun informasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan atau digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu menguji pengaruh variabel kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten terhadap penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN). Penelitian ini juga akan mengkaji Variabel Independen dan Variabel Dependen, serta menggunakan teknik analisis dengan pengujian regresi korelasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Angket (Kuesioner) yaitu teknik mengumpulkan data dengan menyebarkan daftar beberapa pertanyaan kepada responden dengan menggunakan penilaian kuantitatif. Data yang terapkan dalam penelitian ini bersumber dari mahasiswa pengguna Bank BTN Adapun jenis data dalam penelitian ini yaitu meliputi data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan 66 responden yang mengisi pertanyaan mengenai kepuasan para pengguna Bank BTN. Teknik analisa yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi dan korelasi melalui SPSS, yang akan diuji juga hasil validitas, uji reabilitas, uji linearitas, dan uji normalitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Responden

Dari hasil kuesioner Analisis kepuasan pelanggan Mahasiswa UIN SMH Banten Terhadap Pelayanan Bank BTN telah mendapat 66 responden dari berbagai fakultas yang melakukan pembayaran melalui Bank BTN.

Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menguji seberapa baik instrumen yang dikembangkan untuk mengukur suatu konsep yang dapat diukur. Maka dengan instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data (pengukuran) adalah valid. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk menguji validitas meliputi pengecekan validitas suatu pertanyaan dalam suatu angket (kuesioner). Alat untuk menguji validitas item pertanyaan dalam kuesioner adalah dengan menggunakan *uji korelasi product moment Pearson*. Dalam (Safitri, n.d.) syarat minimal dianggap valid yaitu jika nilai yang diperoleh signifikan korelasinya $< 0,05$ sebuah pertanyaan dapat dikatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Atau nilai signifikan $< 0,05$.

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel | Pearson correlation | Sig.(2-tailed) | Keterangan |
|----------|---------------------|----------------|------------|
| X1 | ,828 | ,000 | VALID |
| X2 | ,943 | ,000 | VALID |
| X3 | ,910 | ,000 | VALID |
| X4 | ,919 | ,000 | VALID |
| X5 | ,935 | ,000 | VALID |
| X6 | ,971 | ,000 | VALID |
| X7 | ,944 | ,000 | VALID |
| X8 | ,975 | ,000 | VALID |
| X9 | ,830 | ,000 | VALID |
| X10 | ,855 | ,000 | VALID |
| X11 | ,922 | ,000 | VALID |
| X12 | ,932 | ,000 | VALID |
| X13 | ,925 | ,000 | VALID |
| X14 | ,914 | ,000 | VALID |
| X15 | ,899 | ,000 | VALID |
| X16 | ,884 | ,000 | VALID |
| X17 | ,818 | ,000 | VALID |
| X18 | ,938 | ,000 | VALID |
| X19 | ,942 | ,000 | VALID |
| X20 | ,953 | ,000 | VALID |

Sumber : Data perhitungan diolah sendiri ,2023

Dari data diatas maka kita dapat mengetahui data yang kita punya yaitu kuesioner yang disebar teruji validitasnya dengan nilai sig.(2-tailed) < 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menguji apakah suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi tersebut dapat dipercaya atau tidak untuk bisa mengungkap informasi yang terjadi di lapangan sebagai suatu alat ukur pengumpulan data. Beberapa asumsi diantaranya bahwa untuk dilakukan pengujian hipotesis terhadap banyaknya parameter dalam analisis regresi yaitu tidak terdapat korelasi antara variabel independen (Marcus et al., 2012).

**Tabel 2. Uji Reliabilitas
Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Cases | Valid | 66 | 100,0 |
| | Excluded | 0 | ,0 |
| | Total | 66 | 100,0 |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

**Tabel 3. Uji Reliabilitas
Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,771 | 21 |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

Dari hasil olah data menggunakan SPSS maka diperoleh kasus yang valid ialah 100% serta dilihat dari Cronbach's Alpha hasil reabilitasnya 0,771 atau dapat disimpulkan nilai reliabilitas 0.771 adalah reabilitas kuat dengan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Alpha < (kurang dari) 0.50 reliabilitasnya rendah
- b. 0,50 < (kurang dari) alpha < (kurang dari) 0,70 maka reliabilitasnya moderat
- c. Alpha > (kurang dari) 0,70 maka reliabilitas mencukupi
- d. Alpha > (kurang dari) 0,80 maka reliabilitas kuat
- e. Alpha > (kurang dari) 0,90 maka reliabilitas sempurna.

Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan secara linear terhadap variabel dependen (variabel terikat) dan independen (variabel bebas) yang nantinya akan diujikan atau diteliti, jika model yang diujikan tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak dapat diterapkan (Djazari et al., 2013). Syarat untuk keputusan linearitas yaitu membandingkan dengan nilai signifikan dari *Deviation from Linearity* terhadap nilai *Alpha* yang digunakan jika nilai yang diperoleh *Deviation from Linearity* > (kurang dari) 0,05 maka nilai yang diperoleh adalah linear (Djazari et al., 2013).

Tabel 4. Uji linearitas

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| p11* | Between Groups | (Combine) | 56,562 | 4 | 14,141 | 25,428 | ,000 |
| p1 | | Linearity | 56,139 | 1 | 56,139 | 100,950 | ,000 |
| | | Deviation From Linearity | ,423 | 3 | ,141 | ,253 | ,859 |
| | Within Groups | | 33,923 | 61 | ,556 | | |
| | Total | | 90,485 | 65 | | | |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

Dari data uji linearitas di atas terdapat kolom sig. Pada baris linearity di Tabel Anova, didapat nilai linearity 0.000 dan *deviation from linearity* 0.859, jika nilai linearity < (kurang dari) 0,05 dan *deviation from linearity* > (kurang dari) 0.05 maka data tersebut bersifat linear sehingga data yang diperoleh memenuhi syarat linearitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengkaji apakah dalam model regresi terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal. Ada dua metode untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu menggunakan analisis grafik dan uji statistik (Wahyuni, 2019). Uji normalitas ini perlu

dilakukan dalam suatu penelitian yang menerapkan parameter rata-rata sebagai tolak ukur keberhasilan terhadap penelitian yang dilakukannya (Nasrum, 2018).

**Tabel 5. Uji Normalitas
Tests of Normality**

| | Fakultas | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------|----------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| Total | FADA | ,286 | 3 | . | ,930 | 3 | ,490 |
| | FEBI | ,287 | 37 | ,000 | ,686 | 37 | ,000 |
| | FTK | ,297 | 4 | . | ,916 | 4 | ,517 |
| | FUDA | ,164 | 15 | ,200* | ,915 | 15 | ,160 |
| | Syariah | ,236 | 6 | ,200* | ,863 | 6 | ,201 |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

Pada kolom kolmogorov - smirnov didapat 0.200 dan 0.201, jika angka lebih dari 0.05 maka data disebut berdistribusi normal.

Uji korelasi

Uji korelasi adalah uji yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana keeratan hubungan antara dua variabel terkait satu sama lain. Apakah ada hubungan positif dan negatif ataupun tidak ada hubungan sama sekali antara keduanya. Dan berikut ini hasil uji korelasi yang dilakukan (Wibowo & Kurniawan, 2020).

Tabel 6. Uji Korelasi

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | total |
| p1 | Pearson Correlation | 1 | ,803 ^{**} | ,809 ^{**} | ,750 ^{**} | ,754 ^{**} | ,657 ^{**} | ,760 ^{**} | ,646 ^{**} | ,659 ^{**} | ,699 ^{**} | ,768 ^{**} | ,786 ^{**} | ,736 ^{**} | ,699 ^{**} | ,696 ^{**} | ,813 ^{**} | ,572 ^{**} | ,736 ^{**} | ,794 ^{**} | ,776 ^{**} | ,829 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p2 | Pearson Correlation | ,803 ^{**} | 1 | ,886 ^{**} | ,842 ^{**} | ,869 ^{**} | ,809 ^{**} | ,902 ^{**} | ,794 ^{**} | ,757 ^{**} | ,782 ^{**} | ,884 ^{**} | ,881 ^{**} | ,852 ^{**} | ,879 ^{**} | ,807 ^{**} | ,858 ^{**} | ,705 ^{**} | ,908 ^{**} | ,901 ^{**} | ,895 ^{**} | ,943 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p3 | Pearson Correlation | ,809 ^{**} | ,886 ^{**} | 1 | ,835 ^{**} | ,885 ^{**} | ,810 ^{**} | ,819 ^{**} | ,734 ^{**} | ,861 ^{**} | ,717 ^{**} | ,878 ^{**} | ,895 ^{**} | ,879 ^{**} | ,803 ^{**} | ,718 ^{**} | ,800 ^{**} | ,736 ^{**} | ,859 ^{**} | ,847 ^{**} | ,851 ^{**} | ,910 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p4 | Pearson Correlation | ,750 ^{**} | ,842 ^{**} | ,835 ^{**} | 1 | ,841 ^{**} | ,790 ^{**} | ,846 ^{**} | ,756 ^{**} | ,761 ^{**} | ,811 ^{**} | ,858 ^{**} | ,817 ^{**} | ,823 ^{**} | ,814 ^{**} | ,842 ^{**} | ,857 ^{**} | ,750 ^{**} | ,845 ^{**} | ,873 ^{**} | ,870 ^{**} | ,919 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p5 | Pearson Correlation | ,754 ^{**} | ,869 ^{**} | ,865 ^{**} | ,841 ^{**} | 1 | ,843 ^{**} | ,867 ^{**} | ,868 ^{**} | ,769 ^{**} | ,789 ^{**} | ,818 ^{**} | ,889 ^{**} | ,914 ^{**} | ,810 ^{**} | ,827 ^{**} | ,781 ^{**} | ,800 ^{**} | ,845 ^{**} | ,842 ^{**} | ,875 ^{**} | ,935 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p6 | Pearson Correlation | ,657 ^{**} | ,809 ^{**} | ,810 ^{**} | ,790 ^{**} | ,843 ^{**} | 1 | ,802 ^{**} | ,777 ^{**} | ,867 ^{**} | ,681 ^{**} | ,783 ^{**} | ,796 ^{**} | ,791 ^{**} | ,847 ^{**} | ,736 ^{**} | ,712 ^{**} | ,701 ^{**} | ,849 ^{**} | ,804 ^{**} | ,868 ^{**} | ,871 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p7 | Pearson Correlation | ,760 ^{**} | ,902 ^{**} | ,819 ^{**} | ,848 ^{**} | ,867 ^{**} | ,802 ^{**} | 1 | ,820 ^{**} | ,802 ^{**} | ,831 ^{**} | ,876 ^{**} | ,869 ^{**} | ,841 ^{**} | ,875 ^{**} | ,869 ^{**} | ,780 ^{**} | ,777 ^{**} | ,889 ^{**} | ,896 ^{**} | ,906 ^{**} | ,944 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p8 | Pearson Correlation | ,646 ^{**} | ,794 ^{**} | ,734 ^{**} | ,756 ^{**} | ,868 ^{**} | ,777 ^{**} | ,820 ^{**} | 1 | ,756 ^{**} | ,782 ^{**} | ,778 ^{**} | ,797 ^{**} | ,785 ^{**} | ,795 ^{**} | ,789 ^{**} | ,697 ^{**} | ,726 ^{**} | ,812 ^{**} | ,804 ^{**} | ,839 ^{**} | ,875 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p9 | Pearson Correlation | ,659 ^{**} | ,757 ^{**} | ,861 ^{**} | ,761 ^{**} | ,769 ^{**} | ,867 ^{**} | ,802 ^{**} | ,756 ^{**} | 1 | ,767 ^{**} | ,764 ^{**} | ,719 ^{**} | ,718 ^{**} | ,729 ^{**} | ,849 ^{**} | ,691 ^{**} | ,647 ^{**} | ,724 ^{**} | ,763 ^{**} | ,771 ^{**} | ,830 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| p10 | Pearson Correlation | ,699 ^{**} | ,782 ^{**} | ,717 ^{**} | ,811 ^{**} | ,789 ^{**} | ,681 ^{**} | ,831 ^{**} | ,782 ^{**} | ,767 ^{**} | 1 | ,790 ^{**} | ,737 ^{**} | ,751 ^{**} | ,738 ^{**} | ,811 ^{**} | ,713 ^{**} | ,697 ^{**} | ,749 ^{**} | ,781 ^{**} | ,795 ^{**} | ,855 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

Uji korelasi ini kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten dan pelayanan Bank BTN memiliki korelasi yang sangat kuat dengan nilai 0,828, Nilai p-value antara kepuasan dan pelayanan Bank BTN adalah 0,000. Bila kita menggunakan nilai Alpha sebesar 5 persen, Artinya, 0,000 < 0,05. Artinya H0 ditolak. Bisa disimpulkan bahwa korelasi antara kepuasan mahasiswa dan pelayanan Bank Bank BTN signifikan.

Uji Regresi

Uji regresi ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Darma, 2021). Tujuan singkatnya uji regresi ini untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang menggambarkan hubungan tersebut. Dari hasil olah data maka uji regresi diperoleh hasil berikut :

**Tabel 7. Uji Regresi
Variables Entered/Removed^a**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | p10, p6, p1, p9, p8, p4, p3, p7, p2, p5 ^b | . | Enter |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

**Tabel 8. Koefisien Determinasi
Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,995 ^a | ,989 | ,988 | 2,41091 |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

**Tabel 9. Uji Regresi
ANOVA^a**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 29984,572 | 10 | 2998,457 | 515,867 | ,000 ^b |
| | Residual | 319,686 | 55 | 5,812 | | |
| | Total | 30304,258 | 65 | | | |

Sumber: Data perhitungan diolah sendiri, 2023

Dari hasil uji regresi maka diperoleh nilai koefisien determinasi R- Square= 0.989 (98,9%). Ini menunjukkan bahwa artinya pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen adalah 98,9%, sedangkan sisanya sebesar 1,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten terhadap pelayanan Bank BTN sebesar 98.9% ini menunjukkan bahwa pengaruh nya sangat besar, oleh karena itu untuk lebih menyempurnakan dari pelayanan Bank BTN, perlu adanya peningkatan dari segi kualitas, sistem, maupun layanan dari Bank BTN itu sendiri.

SIMPULAN

Dari penjelasan data diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dari kinerja yang diharapkan yang akan menimbulkan rasa senang ataupun kecewa. hasil regresi dan korelasi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa menunjukkan pengaruh yang sangat besar terhadap pelayanan Bank Tabungan Negara dengan Oleh karena itu dengan pelayanan yang cukup baik maka saran yang diberikan ialah perlu adanya konsistensi dalam pelayanan yang baik ini, ataupun peningkatan setiap tahunnya yang akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Sehingga akan dapat mengembangkan kualitas perusahaan perbankan baik dari layanan, program yang berinovasi di tahun-tahun selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Business, A., & Bandung, P. N. (2022). *Muhammad Yunus Rahmatullah¹, Tintin Suhaeni². 1*, 98–111.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. books.google.com.
- Djazari, M., Rahmawati, D., & Nugraha, M. A. (2013). Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 181–209. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i2.1671>
- Eni. (1967). Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.
- Harris, M., & Kesuma, T. M. (2019). Pengaruh Daya Tarik Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kpr Pada Bank Btn Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3).
- Hayati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v4i1.9607>
- Ihalauw, J. J. O. I. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan , Promosi , Citra Merek Terhadap Kesetiaan Pelanggan yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Dealer Mitsubishi Setia Kawan Motor Group. *Journal Of Business & Applied Management*, 9(1), 106–135.
- Kepuasan, A., Ompu, P., Coffee, G., Satisfaction, C., Ompu, A., & Coffee, G. (2021). *Jurnal Diversita*. 7(1), 114–120.
- Khoirunnisa, R., Aini, F., Prasetia, R. A., Hidayat, W., Saraswati, H., Sultan, U., & Hasanuddin Banten, M. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten Terhadap Penggunaan Bank Tabungan Negara (BTN) Dan Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Mahasiswa UIN SMH Banten Tahun 2023). *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1(3), 209–215.
- Kusumawardani, A. (2023). Analisa Perhitungan Kinerja Keuangan Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO), Tbk Menggunakan Rasio Solvabilitas dan Profitabilitas. *Remik*, 7(1), 546–554. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12126>

- Marcus, G. L., Wattimanela, H. J., & Lesnussa, Y. A. (2012). Analisis Regresi Komponen Utama Untuk Mengatasi Masalah Multikolinieritas Dalam Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 6(1), 31–40. <https://doi.org/10.30598/barekengvol6iss1pp31-40>
- Nasrum, A. (2018). untuk Penelitian. *UJI NORMALITAS DATA Untuk PENELITIAN*, 117.
- Pelayanan, K., Kepuasan, T., Rohaeni, P. H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), 486295. <https://doi.org/10.31294/JECO.V2I2.4503>
- Safitri, unina. (n.d.). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*.
- Sari, Y. N., Faizal, M., & Meriyati, M. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 41–54. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.150>
- Talunohi, D., & Sholihah, E. (2023). Peran Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Perbankan. *Jurnal Akuntan Publik*.
- Telematika, M., & Informasi, D. (n.d.). PERKEMBANGAN DAN TANTANGAN INDUSTRI TEKNOLOGI FINANSIAL INDONESIA DI ERA EKONOMI DIGITAL. *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 1, 116–127. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i2.190>
- Wahyuni. (2019). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- Wibowo, R. A., & Kurniawan, A. A. (2020). Analisis Korelasi Dalam Penentuan Arah Antar Faktor Pada Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Magelang. *Theta Omega: Journal of Electrical Engineering, Computer, and Information Technology*, 1(2).