



Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Bank Konvensional dan Bank Syariah (Pada Mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2024)

Reza Hermawan¹, Nur Alidsa², Najwa Auliana Syaida³ auliananajwa29@gmail.com, Wahyu Hidayat⁴, Zaini Ibrahim⁵
^{1,2,3,4,5}UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Email:

Abstrak:

Kualitas pelayanan terhadap nasabah sangat penting di dalam suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa, Maka tujuan kami dalam penelitian ini untuk membandingkan kualitas pelayanan yang di rasakan nasabah bank konvensional dengan nasabah bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten terhadap standar pelayanan yang diterima dari bank konvensional dan bank syariah. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen sampel sebanyak 51 responden. Berdasarkan table data yang diperoleh nilai signifikansi untuk Kualitas. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah sebesar 0,193 dan Kualitas Pelayanan di bank Konvensional sebesar 0,200, berarti bahwa data Kualitas pelayanan di Bank Syariah dan Bank Konvensional bersifat Normal dikarenakan nilai signifikannya $> 0,05$. Bank yang memberikan layanan yang berkualitas tinggi mampu mencapai Tingkat Tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan dengan pengaruh positif yang signifikan dari layanan berkualitas tinggi terhadap Tingkat kepuasan nasabah, menekankan pentingnya penyediaan berualitas dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penggunaan bank konvensional, Penggunaan bank Syariah

Abstract:

The quality of service to customers is very important in an institution operating in the service sector. So our aim in this research is to compare the quality of service experienced by conventional bank customers with sharia bank customers. This research aims to evaluate the level of satisfaction of FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten students with the service standards received from conventional banks and sharia banks. This research is a quantitative study using a questionnaire as a sample instrument for 51 respondents. Based on the data table, the significance value for Quality is obtained. The research results show that the service quality at Sharia banks is 0.193 and the service quality at conventional banks is 0.200, meaning that the service quality data at Sharia banks and conventional banks is normal because the significant value is > 0.05 . Banks that provide high quality services are able to achieve higher levels of satisfaction. This shows the significant positive influence of high quality service on customer

satisfaction levels, emphasizing the importance of quality provision in increasing customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, use of conventional banks, use of sharia banks

Pendahuluan

Kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas tinggi di kalangan mahasiswa berubah sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan dunia yang lebih canggih dan modern. Mahasiswa yang ingin menerima pelayanan yang terbaik, Disisi lain juga lembaga keuangan baik bank syariah maupun bank tradisional juga berusaha untuk menawarkan produk terbaik sesuai dengan keinginan nasabahnya. Perbankan harus menawarkan layanan berkualitas dan menyediakan produk yang terbaik untuk nasabahnya. Layanan yang berkualitas tinggi sangat penting bagi bank untuk menjaga kepercayaan bagi nasabahnya, Beberapa keuntungan dapat diperoleh dari meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk memperbaiki hubungan dengan nasabah, mempromosikan bisnis yang berulang untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Maka dari itu analisis ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan perbankan khususnya di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang penting untuk dikaji.

Ascarya mendefinisikan bank syariah sebagai bank yang secara umum melarang riba, gharar, dan maysir serta mempunyai model bagi hasil sebagai landasan dalam segala aktivitasnya, termasuk keuangan dan barang-barang lainnya. Prinsip syariah menerapkan aturan berdasarkan sumber hukum dari Al-Quran dan Hadist baik dalam produknya maupun dalam praktiknya yang pastinya terdapat larangan Riba, Gharar, dan Maysir. (Rokhman et al., 2022)¹

Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso (2006) mendefinisikan bank konvensional sebagai lembaga keuangan yang memungut bunga, baik dalam rangka penerimaan maupun pencairan dana, memberikan dan membebaskan ketidakseimbangan dalam bentuk bunga atau jumlah tertentu atas ketidakseimbangan tersebut. Dapat disimpulkan bank konvensional adalah bank yang dalam praktiknya membuat perjanjian kedua belah pihak baik yang memberikan dana maupun yang menghimpun dana untuk memberikan imbalan atau bunga

¹ Rokhman, M., Uin, H., & Surabaya, S. A. (2022). Peran Perbankan SyariaH Dalam Perkembangan Perekonomian Di Indonesia. *Maliyah Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12, 2-25.

kepada orang yang menghimpun dana untuk suatu periode tertentu, biasanya ditetapkan sesuai dengan kesepakatan orang yang menghimpun dana tersebut. Oleh karena nya persaingan yang ketat di lingkungan usaha perbankan terus didorong secara cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat sekitar dengan semakin ketatnya persaingan di dalamnya (Pratiwi, 2016).² Sektor perbankan secara aktif terlibat dalam kompetisi untuk meningkatkan layanan nasabah dengan menawarkan alat yang memfasilitasi pemrosesan transaksi keuangan (Suriyani, Juli 2014).³ Persaingan sengit antara bank konvensional dan bank syariah meningkatkan standar layanan keuangan yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian tentang kepuasan pelayanan bank konvensional dan bank syariah dikampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten khususna pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini bertujuan agar bisa melihat perbedaan kualitas pelayanan antara bank konvensional dan bank syariah baik dalam segi pelayanan maupun produk-produk dalam kedua bank tersebut.

Maka dari itu, Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin tingginya persaingan antara kualitas pelayanan perbankan syariah dan konvensional dalam menarik minat nasabah. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi, perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Namun, masih terdapat perdebatan mengenai apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah dapat bersaing dengan perbankan konvensional yang telah lebih dulu merintis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan membandingkan kualitas pelayanan antara kedua jenis perbankan ini, dengan fokus pada kepuasan nasabah, kecepatan layanan, serta kepercayaan terhadap institusi keuangan tersebut.

Kajian Teori

a. Kepuasan Nasabah dalam Perbankan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991:121) mengartikan kepuasan nasabah sebagai perasaan senang atau puas. perasaan puas dan senang setelah melakukan sesuatu bantuan tersebut dapat diberikan dalam bentuk tindakan, jasa, atau perasaan senang yang terkait

² Pratiwi, N. (2016). Praktik Ekonomi Islam Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Indramayu Jatibarang. *Ejournal INSKLUSIF Edisi, 1*, 2016.

³ Zakiah, N. (2020). Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional. *Jurnal Masharif Al-Syariah, 5*(2), 48-57.

dengan jasa yang diberikan. Cara lebih lanjut untuk menggambarkan kepuasan adalah perasaan relaksasi dan kepuasan yang didapat seseorang dari menggunakan suatu barang atau jasa dan melakukan pembelian yang diperlukan, Setelah menyelesaikan tugas atau transaksi, pelanggan mengalami keadaan yang disebut kepuasan pelanggan.

Menurut Oliver, tingkat kepuasan pelanggan terhadap ambisi atau keinginannya ditentukan dengan membandingkan harapan dan keinginannya dengan tingkat layanan yang mereka terima sepanjang transaksi atau aktivitas terkait lainnya (Wibowati, 2021).⁴

Sedangkan Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kepuasan, di sisi lain, sebagai perasaan yang dirasakan seseorang ketika mereka menilai seberapa baik kinerja (atau hasil) suatu produk sesuai dengan harapan mereka. Kita harus memperhitungkan bahwa kepuasan nasabah adalah proses atau aktivitas yang menantang di mana nasabah memiliki keinginan, tujuan, dan tingkat yang berbeda dari nasabah yang lainnya (Ahmad Zikri, 2022).⁵

Menurut Nasution (2001) menegaskan bahwa hal ini membuat nasabah senang, terutama dalam suatu situasi, dimana barang yang digunakan dapat memenuhi persyaratan, preferensi, dan harapan konsumen. Dengan demikian, kepuasan pelanggan juga dapat diartikan yang bersumber dari pemahaman para ahli bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika produsen dipandang oleh konsumen. Artinya persepsi konsumen masing-masing pada saat menjalankan usaha atau mengikuti transaksinya dengan pemasok atau produsen merupakan kepuasan konsumen (Yolanda & Tamara Novhani, 2015).⁶

Kapasitas perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan harapan kliennya terkait erat dengan tingkat kepuasan pelanggan yang dipertahankannya. Faktor penting yang perlu dipertimbangkan mencakup pengalaman keseluruhan yang positif, dan item yang memenuhi standar. Faktor perasaan dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih baik dan lebih cenderung untuk tetap bertahan di bank tersebut ketika mereka

⁴ Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

⁵ Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129-138.

⁶ Yolanda, & Tamara Novhani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Aetra di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 03(1), 69. www.aetra.co.id/index.php/id_i

senang berbisnis dengan suatu perusahaan. misalnya, dengan mendapatkan layanan yang sopan dan membantu dalam transaksi yang mereka inginkan. Di sisi lain, pertemuan yang mengecewakan juga dapat membuat nasabah tertekan dan bahkan mungkin menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, ketergantungan layanan atau produk perusahaan mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pelanggan.⁷ Ketika nasabah merasa yakin bahwa suatu pelayanan akan memenuhi harapan mereka dan dapat diandalkan, kemungkinan besar mereka akan senang dan ingin menggunakannya lagi. Sebuah perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan menumbuhkan loyalitas nasabah dengan memprioritaskan kesenangan nasabah. Nasabah yang puas dengan suatu produk atau pelayanan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain, menulis ulasan yang bagus, dan tetap setia pada bisnis tersebut seiring berjalannya waktu. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, bisnis harus fokus pada bidang-bidang berikut: memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, berkomunikasi dengan jelas, menangani keluhan nasabah, memberikan pengalaman yang berkesan, dan menjaga kerahasiaan produk dan layanan yang diberikan.

b. Kualitas Pelayanan dalam Perbankan

Prosedur, pengaturan, sumber daya manusia, serta produk dan layanan yang dapat memenuhi atau melampaui kebutuhan tertentu semuanya terkait erat dengan kualitas layanan yang melampaui standar tingkat layanan yang luar biasa, yang di utarakan oleh (Laksana, 2019).⁸

Utomo dan Riswanto (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan tidak sejalan dengan persepsi mereka. Menurut Gunawan dkk. (2019), kualitas layanan merupakan metrik yang menilai apakah suatu layanan memiliki nilai guna yang diharapkan. Dengan kata lain, suatu

⁷ Khoirunnisa, R., Aini, F., Prasetya, 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)*, hal 3.

⁸ Laksana. (2019). Pemasaran adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk barang atau jasa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206-211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>

produk harus dikatakan berkualitas jika memenuhi tujuan yang dimaksudkan atau mempunyai nilai guna yang sesuai (Laksana, 2019).⁹

Apriyani dan Sunarti (2017) sebelumnya mengemukakan sudut pandang alternatif, berpendapat bahwa penyedia layanan harus berkinerja baik dalam memberikan layanan prima didalam perbankan.

Menurut Rizqy, Warso, dan Fathoni (2016), cara lain untuk menggambarkan kualitas layanan adalah pandangan konsumen secara keseluruhan, yang memperhitungkan kekuatan dan kelemahan organisasi dalam menyediakan layanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara layanan yang ditawarkan perusahaan dan harapan serta persepsi mereka terhadap kinerja penyedia layanan.

c. Bank

Menurut etimologi, kata "bank" berasal dari kata "bangku". Secara teknis, bank adalah lembaga keuangan di suatu negara yang bertugas mengelola, menginvestasikan, dan menyelesaikan segala hal yang berkaitan dengan uang. Hasilnya, perbankan mampu memaksimalkan penggunaan sumber dayanya untuk meningkatkan perekonomian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Bank didefinisikan sebagai organisasi intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dan mengalokasikan uang tunai untuk meningkatkan standar hidup masyarakat di masyarakat. Bank adalah organisasi keuangan yang menerima uang dari masyarakat umum dan menyediakan uang tersebut dalam bentuk kredit. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia usaha nasabah layanan kredit, bank dapat menawarkan berbagai layanan pembiayaan yang meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Keuntungan adalah hal yang diandalkan oleh bisnis agar dapat terus beroperasi.

Karena bank itu sensitif, mereka harus beroperasi sesuai dengan norma kehati-hatian. Di Indonesia, bank terutama berperan sebagai perantara keuangan, menerima simpanan dari unit-unit yang mempunyai kelebihan kapasitas dan mengarahkan

⁹ Laksana. (2019). Pemasran adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk barang atau jasa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206-211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>

pendanaan ke unit-unit yang mengalami defisit. Berbeda dengan bank umum, bank perkreditan rakyat mempunyai wilayah kerja yang lebih kecil dan tidak terlibat langsung dalam sistem pembayaran.

d. Bank Konvensional

Bank konvensional menawarkan layanan penerimaan dan pencairan dana dengan menetapkan bunga atau ketidakseimbangan persentase untuk tujuan tertentu. Bank ini biasanya didirikan di Indonesia dengan pengaruh sejarah kolonial Belanda.

Bank menggunakan dua strategi untuk menentukan harga: (A) membebaskan bunga sebagai biaya untuk tabungan dan pinjaman, disebut sebagai penetapan harga berbasis spread, dan (B) mengenakan biaya berbeda untuk jasa bank dan pihak lain. Biaya ini digunakan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mematuhi undang-undang tahun 1992.¹⁰

Di sisi lain, menurut pandangan berbeda, bank adalah organisasi komersial yang fungsi utamanya adalah memberikan pembayaran kepada lembaga keuangan dari sektor surplus dan (non-suplemen) kepada mereka yang membutuhkan dana pada waktu tertentu. Di sisi lain, PSAK No. 31 Tahun 2004 mendefinisikan bank sebagai organisasi yang bertindak sebagai perantara antara organisasi yang membutuhkan dana dan organisasi yang mempunyai dana lebih. Bagikan barang-barang seperti tagihan, tagihan, dan cek, dan berikan pinjaman kepada siapa saja yang membutuhkan uang.

e. Bank Syariah

Bank syariah di Indonesia pertama kali didirikan pada tahun 1992 ketika diterapkan kebijakan dual banking. Pada tahun 1999, Bank Indonesia ditugaskan untuk memimpin pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Perbankan syariah terbentuk dari kata "bank" dan "syariah". Bank adalah jenis organisasi keuangan tertentu yang memfasilitasi transaksi keuangan dengan bertindak sebagai perantara bagi dua pihak salah satu pihak memiliki uang tambahan dan pihak lainnya tidak. "Syariah" dalam perbankan syariah Indonesia mengacu pada kontrak yang ditandatangani oleh bank dan pihak lain untuk transfer uang tunai serta pembiayaan perusahaan komersial dan operasi lain yang mengikuti hukum Islam. Islam. Bank

¹⁰ WIJAYA, D. (2021). Bank Konven. Perbankan Konvensional, hal 8.

umum syariah adalah bank yang berfungsi secara independen dari bank konvensional dan berdasarkan akta pendiriannya sendiri.¹¹

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi korelasi, Pendekatan ini menegaskan dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan di □Bank Syariah dan Bank Konvensional□. Penelitian ini dipilih untuk mengetahui, mengukur, dan menganalisis data, terdiri dari angka data yang dapat dihitung dan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan untuk dijawab dalam konteks penelitian kuantitatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam menilai kualitas pelayanan di Bank Konvensional dan Bank Syariah. Data kuesioner berasal dari 51 mahasiswa S1 FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Semua partisipan menerima informasi lengkap tentang tujuan penelitian ini dengan selalu menjaga data kerahasiaan partisipan untuk hanya kepentingan penelitian saja. Hasil penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada sampel tertentu. Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Agar artikel ini dapat dipahami maka data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data secara metodis sehingga temuannya jelas dan bermanfaat bagi pembaca

Hasil Penelitian

Hasil penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada sampel tertentu. Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Agar artikel ini dapat dipahami maka data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data secara metodis sehingga temuannya jelas dan bermanfaat bagi pembaca.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Descriptives

¹¹ Zainuddin, & Ismail. (2020). Zainuddin, Hukum Perbankan Syariah. Hal 1 Ismail, Perbankan Syariah . hal 10.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP_Bank Syariah	20	47.00	61.00	53.6000	3.97889
KP_Bank Konvensional	20	53.00	73.00	63.6000	4.80570
Valid N (listwise)	20				

Berdasarkan data yang diperoleh diatas, terdapat 20 data yang valid untuk kualitas pelayanan di bank syariah dan bank konvensional dengan nilai minimum 47.00 dan 53.00 berturut-turut. Nilai rata-rata 53.6000 dan 63.6000 serta nilai maximum 61.00 dan 73.00.

B. Uji Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana merupakan Teknik statistic yang berfungsi untuk memahami dan mengukur hubungan antara dua variable: satu variable independent dan satu variable dependen.

Dasar perhitungan ini diperoleh jika nilai signifikansi pada uji regresi linier sederhana ini $< 0,05$ maka menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, dan jika nilainya $> 0,05$ maka menunjukkan bahwa variable X tidak berpengaruh terhadap variable Y, Berikut hasil uji regresi linier variabel Sederhana:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.600	2.206		19.766	.000
	Bank	10.000	1.395	.758	7.168	.000

Dapat disimpulkan bahwa persamaan tersebut merupakan nilai konstanta sebesar 43.600 yang mengandung arti bahwa nilai konstanta variable kualitas pelayanan yaitu sebesar 43.600.

Kemudian pada koefisien regresi X sebesar 10.000 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan di bank syariah dan bank konvensional, maka nilai kualitas pelayanan nasabah di tambah sebesar 10.000. Jadi koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh arah variable terhadap yaitu bersifat positif.

C. Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi

Uji korelasi adalah metode statistik yang berfungsi untuk mengukur hubungan keeratan antara 2 variable yaitu variable bebas (x) dan variable tidak bebas (y). dalam uji ini hanya membantu untuk menentukan sejauh mana perubahan dalam satu variable dalam variable lainnya. Korelasi hanya menunjukkan sejauh mana variable variable tersebut saling berhubungan. Penentuan suatu hubungan anat variable dinilai dari apabila mendekati angka 1 atau -1. jika mendekati angka 0 makan hubungan anantara variable tersebut lemah.

Correlation

		KP_Bank Syariah	KP Bank_Konvensional
KP_Bank Syariah	Pearson Correlation	1	.077
	Sig. (2-tailed)		.748
	N	20	20
KP_Bank Konvensional	Pearson Correlation	.077	1
	Sig. (2-tailed)	.748	
	N	20	20

Dari data yang didapatkan di atas menyatakan bahwa Tingkat korelasi r dihitung sebesar 0, dan nilai r table sebesar 2,0 yang artinya $0,077 < 2,0$ maka H_0 ditolak yang artinya antara variable kualitas pelayanan bank syariah dengan kualitas pelayanan bank konvensional tidak dapat hubungan positif .

Diketahui (2-tailed) sebesar 0,748. $0,748 > 0,05$ artinya variable X dan Y terdapat hubungan yang signifikan.

2. Uji t

Uji t, atau t-test, digunakan untuk menentukan apakah variable a. independent berpengaruh secara signifikan atau tidak pada variable dependen. Table uji t, yaitu sebagai berikut:

Annova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1000.000	1	1000.000	51.379	.000 ^b
	Residual	739.600	38	19.463		
	Total	1739.600	39			

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	43.600	2.206		19.766	.000
Bank	10.000	1.395	.758	7.168	.000

Dilihat dari tabel uji t diatas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 7.168 > t table (0,039;38) 2,0. Maka H₀ dinyatakan bahwa kualitas pelayanan bank syariah berpengaruh pada kepuasan nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menunjukkan besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai koefisien diskriminasi diamati pada nilai R Square. Berikut ini adalah tabel uji koefisien determinasi:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.758 ^a	.575	.564	4.41171

Dari tabel model summary diatas, dapat dinyatakan bahwa R square dari pengetahuan para mahasiswa mengenai bank syariah sebesar 57,5% > 0.5/50%. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan para mahasiswa mengenai bank syariah yaitu sebesar 57,5%.

D. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan metode statistic yang berguna untuk menentukan apakah suatu data dianggap Normal atau tidak. Hasil Normalitas ini biasanya dalam bentuk ilia p (p-value). Jika kurang dari < 0,05 maka data hipotesis ditolak atau yang berarti data tersebut tidak normal. Sebaliknya jika > 0,05 maka data hipotesis tidak dapat ditolak yang berarti tidak ada ukti yang cukup untuk mnyatakan bahw ata tersebut tidak normal.

	KP Bank Syariah	KP Bank Konvensional
N	20	20

Normal Parameters ^{a,B}	Mean	53.6000	63.6000
	Std. Deviation	3.97889	4.80570
Most Extreme Differences	Absolute	.160	.115
	Positive	.160	.090
	Negative	-.116	-.115
Test Statistics		.160	.115
Asymp. Sig. (2-Tailed)		.193	.200

Berdasarkan table data yang diperoleh nilai signifikansi untuk Kualitas.

Pelayanan di Bank Syariah 0,193 dan Kualitas Pelayanan di Bank Konvensional 0,200, dapat disimpulkan bahwa data Kualitas pelayanan di Bank Syariah dan Bank Konvensional bersifat Normal dikarenakan nilai signifikansi $> 0,05$.

E. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan prosedur yang digunakan untuk menilai keakuratan dan kestabilan dari hasil yang diperoleh dari suatu pengukuran yang digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama namun dalam pengukuran yang berbeda.

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	4

Berdasarkan hasil table diatas dapat disimpulkan table reliabilitas dari kuesioner yang dapat dinyatakan reliabel. Karena dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha $> 0,60$

Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten puas dengan standar pelayanan yang mereka terima dari bank konvensional dan syariah. Temuan penelitian dan diskusi selanjutnya menunjukkan bahwa peringkat kualitas layanan kedua bank tersebut mempunyai dampak yang baik dan patut diperhatikan. Studi ini juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang lebih tinggi dapat dicapai oleh bank yang menawarkan layanan berkualitas lebih tinggi. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil studi dan diskusi ini adalah: Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. Hal ini ditunjukkan dengan nilai yang patut diperhatikan yang mempunyai pengaruh baik dan patut diperhatikan terhadap

kepuasan nasabah. Nilai besar yang mengarah positif pada kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa penyediaan layanan berkualitas tinggi merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran

Kami selaku penulis berharap artikel ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca tentang perbandingan kualitas pelayanan dari kedua bank ini. Artikel ini tentu bukan artikel yang sempurna dan tanpa cacat. Namun, Kami selaku penulis telah berusaha untuk mendapatkan informasi yang layak. Jika penulis benar semata-mata karena Allah SWT. Namun, apabila tidak demikian, kami selaku penulis mohon maaf sebesar-besarnya atas kesalahan informasi yang kami cantumkan. Kami ucapkan terima kasih.

Referensi

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Andriany, D., Muhammadiyah, U., Utara, S., Utara, S., Syariah, P., & Konvensional, P. (n.d.). 1141-2867-1-Pb.
- Bank, A. P., Indonesia, J., Bank, P., Indonesia, J., & Bank, P. (2023). *Pengertian Bank, Fungsi dan Jenis-Jenisnya di Indonesia* 9.
- Choliq, H. A. (2016). *BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Pendekatan Model PBZ)*. 20(1), 127– 140.
- Cholisah. (2023). Students' Perceptions Of SMH Banten UIN Regarding Online Account Open At Indonesian Sharia Bank (BSI). *Sighat: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1), 116– 126.
https://doi.org/10.35905/shighat_hes.v2i1.5323
- Khoirunnisa, R., Aini, F., Prasetya, 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. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i3.1186>
- Laksana. (2019). Pemasaran adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk barang atau jasa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206– 211. <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>
- Maharani, M. D. P., Hilmawan, F. R., Sabrina, Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Mahasiswa di Bank Syariah Mandiri. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(1), 242– 250. <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Nurpadilla. (2019). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota)*. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2686/1/NURPADILLA.pdf>
- Pratiwi, N. (2016). Praktik Ekonomi Islam Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Indramayu Jatibarang. *Ejournal INSKLUSIF Edisi*, 1, 2016.
- Prijanto, B., Ferina Pulung, R., & Rusiana Sari, A. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarruq: Islamic Banking and Finance*, 4(1), 178– 194. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)
- Rokhman, M., Uin, H., & Surabaya, S. A. (2022). Peran Perbankan Syariah Dalam Perkembangan Perekonomian Di Indonesia. *Maliyah Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12, 2– 25.
- WIJAYA, D. (2021). Bank Konven. *Perbankan Konvensional*, 1.
- Yolanda, & Tamara Novhani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Aetra di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 03(1), 69. www.aetra.co.id/index.php/id_i
- Zainuddin, & Ismail. (2020). *Zainuddin, Hukum Perbankan Syariah. Hal 1 Ismail, Perbankan Syariah . Hal 33 10. 10– 58.*

Zakiah, N. (2020). Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 48- 57.