



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERSEPSI MAHASISWA FKIP UNSYIAH TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH DI BANK BNI 46 DARUSSALAM

ABSTRACT

ABSTRAK

Iqlima. 2016. Persepsi Mahasiswa FKIP Unsyiah Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Di Bank BNI 46 Darussalam. Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala. Pembimbing.

(1) T. M. Jamil.

(2) Amiruddin.

Kata Kunci : Persepsi Kepuasan Mahasiswa, Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan.

Penelitian ini berjudul "Persepsi mahasiswa FKIP Unsyiah terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah di bank BNI 46 Darussalam". Penelitian ini mengangkat tentang evaluasi kualitas jasa yang memerlukan pemahaman tentang dimensi kualitas jasa sebagai kerangka acuan perencanaan strategis dan analisis tentang kualitas jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Yang menjadi tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui persepsi, tingkat kepuasan, serta kualitas pelayanan bank BNI 46 terhadap penerimaan pembayaran uang kuliah di bank BNI 46 Darussalam. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Unsyiah yang membayar SPP di bank BNI 46 Darussalam. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 50 mahasiswa FKIP Unsyiah yang terdiri dari KIP Ekonomi, KIP Kimia, KIP Geografi, KIP Fisika, KIP Biologi, KIP Matematika, KIP Sendratasik, KIP Bimbingan dan Konseling, KIP PG PAUD, KIP PBSI dan KIP B.Ingggris. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu mengolah data sesuai dengan kealamiah (kecermatan, kelengkapan, atau orisinalitas) data dan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa observasi dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa FKIP Unsyiah terhadap penerimaan pembayaran uang kuliah di bank BNI 46 Darussalam berdasarkan 5 faktor kualitas, dari 5 faktor tersebut yang memiliki skor sangat baik adalah realibility yaitu dengan skor rata-rata 4,17. Faktor-faktor jasa tersebut antara lain: realibility dengan skor rata-rata 4,17 dapat dikategorikan sangat baik, responsiveness dengan skor rata-rata 4,11 dapat dikategorikan sangat baik, assurance dengan skor rata-rata 4,26 dapat dikategorikan sangat baik, empathy dengan skor rata-rata 3,92 dapat dikategorikan baik, dan tangibles dengan skor rata-rata 4,4 dapat dikategorikan sangat baik. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki banyak keterbatasan yaitu keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, oleh sebab itu saran yang membangun sangat peneliti harapkan.