

## ABSTRAK

**Satia Baktiyani Wahidah: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pembayaran Uang Kuliah Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung di PT. Bank BRISyariah Cabang Bandung Citarum.**

PT. Bank BRISyariah merupakan bank syariah pertama yang bekerjasama dengan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam menerima setoran transaksi uang kuliah mahasiswa angkatan tahun 2017 melalui sistem *host to host*. Menurut data yang ditemukan peneliti di lapangan, diduga terdapat penurunan tingkat kepuasan atas sejumlah pengaduan dari mahasiswa akibat berkurangnya kehandalan pelayanan terutama pada saat jadwal registrasi keuangan dilakukan secara serentak. Selain itu, citra merek PT. Bank BRISyariah masih belum sebaik citra merek PT. BRI konvensional yang merupakan bank BUMN besar di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah, pengaruh citra merek terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah, dan pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek secara bersamaan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Penulisan tesis ini dilandasi dengan kerangka pemikiran bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah, citra merek terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah, dan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda atas satu variabel terikat yaitu tingkat kepuasan konsumen dan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra merek.

Berdasarkan perhitungan menggunakan *SPSS 16.0* penelitian ini memberikan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 2,9% terhadap tingkat kepuasan serta signifikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $1,697 > 1,6607$  dengan demikian  $H_a$  diterima, citra merek secara parsial berpengaruh sebesar 0,8% serta tidak signifikan dengan hasil perhitungan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0,880 < 1,6607$  artinya  $H_o$  diterima, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh sebesar 3% serta tidak signifikan dengan hasil perhitungan menunjukkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $1,518 < 2,36$  dengan taraf signifikansi 10% artinya  $H_o$  diterima, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan citra merek terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran uang kuliah mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan.

## ABSTRACT

**Satia Baktiyani Wahidah: *The Influence of Service Quality and Brand Image to the Level of Users Satisfaction of Student Payment Service at UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Lecture at PT. Bank BRISyariah Cabang Bandung Citarum***

PT. BRISyariah Bank is the first Islamic bank to collaborate with UIN Sunan Gunung Djati Bandung in accommodate all transactions the student's tuition fee of the class 2017 through the host to host system. According to data in the field, it is suspected a decrease in the level of satisfaction with a number of complaints from students who have difficulty conducting transactions because the limited network of PT. Bank BRISyariah. Decrease in satisfaction levels due to reduced service reliability, especially when the financial registration schedule is carried out simultaneously. In addition, the brand image of PT. BRISyariah Bank is still not as good as the conventional BRI brand image which is a large state-owned bank in Indonesia.

The aims of this study are to analyze the influence of service quality to the level of users satisfaction; to analyze the influence of brand image to the level of users satisfaction; and to analyze the influence of service quality and brand image simultaneously to the level of users satisfaction of student payment service at UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

The framework of this research that there is a significant influence between service quality on service user satisfaction levels, brand image on service user satisfaction levels, and together service quality and brand image have a significant effect on the level of user satisfaction of student tuition payment services.

This research uses the method of descriptive-verify with quantitative approach that is by using simple regression analysis, with one dependent variable that is level of consumer satisfaction and two independent variables that are service quality and brand image.

Based on the calculation using *SPSS 16.0* this study gives results that partially quality of service influenced amount 2.9% to the level of satisfaction and it is significant with t count  $t_{hitung} > t_{tabel}$  or  $1.697 > 1.6607$  thus  $H_0$  accepted, brand image partially influence of 0.8 % and insignificant with the calculation result  $t_{hitung} < t_{tabel}$  or  $0,880 < 1,6607$  means  $H_0$  accepted, while simultaneously to the quality of service and brand image achievement affect 3% and not significant with the calculation results show  $F_{hitung} < F_{tabel}$  or  $1.518 < 2,36$  with 10% significance level means  $H_0$  accepted, then there is no significant influence together between quality service and brand image to the level of users satisfaction of student payment service at UIN Sunan Gunung Djati Bandung. The results of this study contradict with the results of previous studies which stated that there is a simultaneous significant effect between service quality and brand image on satisfaction.

## ملخص البحث

**سيتياً بقتياني واحدة :** أثر جودة الخدمة وإنطباعهم الذاتي إلى معيار إقتناع خدمة مصاريف تسجيل كلية طلاب جامعة سونان غونغ جاتي الإسلامية الحكومية باندونغ في بنك الشريعة الشعب الإندونيسي (BRI Syariah) هو أول بنك الشريعة الذي يتعاون بجامعة سونان غونغ جاتي الإسلامية الحكومية باندونغ في لطم صفقة مصاريف تسجيل كلية طلاب جيل سنة 2017 بنظام *host to host*. بناء على البيانات التي تجد في ميدان البحث، يظن أن يكون تنزيل معيار الإقتناع على بعض شكاوة الطلاب أنهم يشعرون الصعوبة عند صفقة إدكانت شبكة بنك الشريعة الشعب الإندونيسي حدوداً ومع ذلك تكون قوة الخدمة ضعيفة لا سيما في وقت مصاريف تسجيل معاً ومع ذلك أن إنطباعهم الذاتي إلى بنك الشريعة الشعب الإندونيسي لم يكن جيداً كما إنطباعهم الذاتي في إندونيسي. بنك *BUMN* الشعب الإندونيسي التقليدي.

وأغرض هذا البحث هو لتحليل أثر جودة الخدمة إلى معيار إقتناع الخدمة وأثر إنطباع الطلاب الذاتي إلى معيار إقتناع الخدمة وأثر جودة الخدمة و إنطباعهم الذاتي جميعاً إلى معيار إقتناع الخدمة مصاريف تسجيل كلية طلاب جامعة سونان غونغ جاتي الإسلامية الحكومية باندونغ.

وكان كتان هذا الأطروحة أساساً أساس التفكير أنها تكون أثره معنوية بين جودة الخدمة إلى معيار إقتناع الخدمة و إنطباعهم الذاتي إلى معيار إقتناع الخدمة وكانت جودة الخدمة أثره معنوية عندهم في مصاريف تسجيل كلية الطلاب.

يستخدم هذا البحث طريقة تحليل وصفية بمدخال كمية فهو يستخدم تحليلاً ازتداد البسيط على تغير ارتباط الواحد هو معيار إقتناع مستخدمين وتغير ثاني عام هو جودة الخدمة و إنطباعهم الذاتي.

أن هذا البحث يدل على إنتاج *SPSS16,0* بناء إلى ذلك بحساب استخدام فيظهر جزئي جودة الخدمة كان أثراً كبيراً %2,9 إلى معيار الإقتناع ولا معنوية ب "ت" الجدولية > "ت" الجدولية او  $1,6607 > 1,697$  بناء

إلى ذلك أن الفرضية الصفرية مقبولة، وكان ن إنطباعهم الذاتي جزئي أثراً كبيراً %0,8 ولا معنوية بنتيجة الحسائية "ت" الحسائية > "ت"

الجدولية او  $1,6607 > 0,880$  وبهذا أن الفرضية الصفرية مقبولة على أن متواقت جودة الخدمة و إنطباعهم الذاتي مآثرة كبيرة %3 ولا معنوية بنتيجة الحسائية أنه يدل "ف" الحسائية > "ف" الجدولية او  $1,518 >$

2,36 بدرجة المعنوية %10 أن الفرضية الصفرية مقبولة إفاة إلى ذلك  
لا يكون الأثر المعنوية معا بين جودة الخدمة وإنطباعهم الذاتي إلى معيار  
إقتناع خدمة مصاريف تسجيلية طلاب جامعة سونان غونغ جاتي  
الإسلامية الحكومية باندونغ.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG