

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Profil Institut Agama Islam Negeri Kudus

Sejarah berdirinya Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN) Kudus diawali dengan berdirinya Yayasan Kesejahteraan Daerah (YKD) Kudus pada tahun 1963.¹ YKD mendirikan Perguruan tinggi Ilmu Ekonomi yang menjadi cikal bakal berdirinya Universitas Muria Kudus (UMK) dan Perguruan Tinggi Agama Islam Kudus yang kemudian menjadi Fakultas Tarbiyah dengan sistem kegiatannya dipusatkan di IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kemudian pada tahun 1969 didirikan Fakultas Ushuluddin.

Seiring berjalannya waktu, pada tanggal 6 April 1970 berdasarkan Surat Edaran Menteri Agama Nomor 30 Tahun 1970 Fakultas Ushuluddin di negerikan. Bersamaan dengan itu, Fakultas Tarbiyah ditarik ke IAIN Walisongo dan Fakultas Ushuluddin tetap berada di Kudus sebagai fakultas daerah dari IAIN Walisongo Semarang, dengan program studi Akidah dan Filsafat.

Pada tahun 1992 keluar surat Keputusan Menteri Agama Nomor 170 Tahun 1992 yang merelokasi fakultas Ushuluddin jurusan Akidah Filsafat IAIN Walisongo yang berada di Kudus dipindah ke Surakarta. Dan berdasarkan kebijaksanaan Rektor IAIN Walisongo pada saat itu, di Kudus di ijinakan membuka jurusan perbandingan agama yang mana merupakan salah satu jurusan dari Fakultas Ushuluddin IAIN Walisongo Semarang dengan tetap menjalankan fungsinya sebagai Fakultas Ushuluddin yang sudah direlokasi.

Pada tanggal 23 Agustus 1996 diterbitkan surat edaran dari Dirjen Binbaga Islam No.E.III/OT.00/A2/1804/1996 yang membahas tentang Penyiapan Bahan untuk Penataan Kelembagaan yang ditujukan kepada Rektor dan Dekan Fakultas Daerah di seluruh Indonesia, dan juga termasuk Dekan Fakultas

¹ IAIN Kudus, *Buku Peduan Matrikulasi Mahasiswa 2023* (Kudus: IAIN Kudus, 2023), 9-10.

Daerah yang berada di Kudus, yang berisi perintah kepada seluruh Dekan Fakultas Daerah untuk menyiapkan bahan-bahan untuk awal dari sebuah rencana pendirian Sekolah Tinggi. Dokumen sudah dipenuhi dan dikirim ke Jakarta pada tanggal 23 Agustus 1996.

Pada tanggal 26 November 1996 keluar surat dari Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama RI yang berisi jawaban atas proposal perubahan Fakultas Ushuluddin Kudus menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus dengan merujuk pada surat Dirjen Dikti Depdikbud No.2909/p/T/96 yang dalam intinya berisikan tentang persetujuan perubahan 37 Fakultas Daerah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Dan pada tanggal 12 April 2018 terbit Peraturan Nomor 27 Tahun 2018 tentang perubahan status dari STAIN Kudus menjadi IAIN Kudus.

b. Profil Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus

Program studi Perbankan Syariah IAIN Kudus didirikan berdasarkan SK Dirjen Pendidikan Islam Nomor 6632 Tahun 2016. Ketua program studi Perbankan Syariah saat ini adalah Kharis Fadlullah Hana, S.E., M.E, RSA. Jumlah mahasiswa program studi Perbankan Syariah Angkatan 2020 adalah sebanyak 125 mahasiswa. Prodi Perbankan Syariah mempunyai visi yaitu “Menjadi Prodi Unggulan Nasional dalam kajian dan aplikasi Islam pada dunia perbankan dan keuangan”. Serta mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan tata kelola Program Studi Perbankan Syariah yang selaras dengan standar nasional
- 2) Menyelenggarakan pengajaran pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat bidang perbankan syariah yang berbasis pada kebutuhan masyarakat

- 3) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan komunitas lembaga perbankan dan keuangan syariah.²

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Deskripsi Responden

Statistik deskripsi digunakan untuk memberikan kemudahan dalam memahami sebuah informasi. Data yang diperoleh peneliti yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner/angket yang sudah dijawab oleh para responden yaitu mahasiswa IAIN Kudus program studi Perbankan Syariah Angkatan 2020. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 56 responden dari total jumlah 125 mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 dengan mengelompokkan karakteristik responden sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	8	14,3%
2.	Perempuan	48	85,7%
Jumlah		56	

Sumber: *Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.*

Berdasarkan hasil jawaban 56 responden diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 8 mahasiswa (14,3%) dan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 48 mahasiswa (85,7%). Jadi dapat dijelaskan bahwa secara mayoritas responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 memiliki jenis kelamin perempuan.

2) Usia Responden

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17-20	1	1,8%

² “Profil Prodi Perbankan Syariah,” accessed April 12, 2024, <https://ps.iainkudus.ac.id/profil.html>.

	Tahun		
2.	21-24 Tahun	55	98,2%
3.	25-28 Tahun	-	-
4.	29-32 Tahun	-	-
Jumlah		56	100%

Sumber: *Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.*

Berdasarkan hasil jawaban 56 responden diketahui bahwa responden yang memiliki usia 17-20 tahun sebanyak 1 mahasiswa (1,8%) dan responden yang memiliki usia 21-24 tahun sebanyak 55 mahasiswa (98,2%). Jadi dapat dijelaskan bahwa secara mayoritas responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 memiliki usia 21-24 tahun.

3) **Kelas Responden**

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Kelas

No.	Kelas	Jumlah	Persentase
1.	APSR	8	14,3%
2.	BPSR	8	14,3%
3.	CPSR	9	16,1%
4.	DPSR	31	55,4%
Jumlah		56	100%

Sumber: *Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.*

Berdasarkan hasil jawaban 56 responden diketahui bahwa responden kelas APSR sebanyak 8 mahasiswa (14,3%), kelas BPSR sebanyak 8 mahasiswa (14,3%), kelas CPSR sebanyak 9 mahasiswa (16,1%) dan kelas DPSR sebanyak 31 mahasiswa (55,4%). Jadi dapat dijelaskan bahwa secara mayoritas responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 berasal dari kelas DPSR.

b. Deskripsi Angket

Berikut merupakan hasil dari jawaban responden mengenai angket yang sudah dibagikan yaitu:

1) Variabel Kepercayaan (X₁)

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan

Item	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	Rata-rata
X1.1	-	-	-	-	16	28,6	28	50,0	12	21,4	3,93
X1.2	-	-	-	-	10	17,9	34	60,7	12	21,4	4,04
X1.3	-	-	-	-	11	19,6	32	57,1	13	23,2	4,04
X1.4	-	-	-	-	4	7,1	37	66,1	15	26,8	4,20
X1.5	1	1,8	2	3,6	18	32,1	32	57,1	3	5,4	3,61
X1.6	-	-	2	3,6	29	51,8	16	28,6	9	16,1	3,57
X1.7	1	1,8	1	1,8	12	21,4	31	55,4	11	19,6	3,89
X1.8	-	-	-	-	9	16,1	36	64,3	11	19,6	4,04
X1.9	-	-	1	1,8	18	32,1	25	44,6	12	21,4	3,86
X1.10	-	-	-	-	12	21,4	35	62,5	9	16,1	3,94
Rata-rata											3,91

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.

Hasil jawaban responden menyatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki rata-rata item tertinggi sebesar 4,20 pada pernyataan nasabah mendapatkan slip bukti pembayaran secara langsung dan memiliki rata-rata item terendah sebesar 3,57 pada pernyataan saya tidak pernah mengalami kendala pada saat melakukan pembayaran UKT secara langsung di teller BSI KCU Kudus. Berkaitan dengan jawaban responden atas 10 item pernyataan variabel kepercayaan memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,91. Jadi dijelaskan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 adalah setuju atas variabel kepercayaan. Hal ini berarti bahwa mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 memiliki kepercayaan yang tinggi saat melakukan pembayaran UKT secara langsung di teller BSI KCU Kudus.

2) Variabel Pengetahuan (X₂)

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Variabel
Pengetahuan

Item	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	Rata-rata
X2.1	-	-	-	-	7	12,5	37	66,1	12	21,4	4,09
X2.2	-	-	5	8,9	21	37,5	25	44,6	5	8,9	3,54
X2.3	-	-	9	16,1	18	32,1	21	37,5	8	14,3	3,50
X2.4	-	-	1	1,8	23	41,1	26	46,4	6	10,7	3,66
X2.5	1	1,8	5	8,9	24	42,9	21	37,5	5	8,9	3,43
X2.6	1	1,8	11	19,6	17	30,4	21	37,5	6	10,7	3,36
X2.7	-	-	-	-	25	44,6	23	41,1	8	14,3	3,70
Rata-rata											3,61

Sumber: *Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.*

Hasil jawaban responden menyatakan bahwa variabel pengetahuan memiliki rata-rata item tertinggi sebesar 4,09 pada pernyataan saya mengetahui bahwa metode pembayaran UKT tidak hanya dari teller BSI saja dan memiliki rata-rata item terendah sebesar 3,36 pada pernyataan banyak sekali tulisan yang menjelaskan bahwa pembayaran UKT bisa dilakukan melalui metode lain selain secara langsung di teller BSI. Berkaitan dengan jawaban responden atas 7 item pernyataan variabel pengetahuan memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,61. Jadi dijelaskan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 adalah setuju atas variabel pengetahuan. Hal ini berarti bahwa mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 memiliki pengetahuan yang tinggi pada beberapa metode pembayaran UKT yang disediakan BSI KCU Kudus.

3) Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas
Pelayanan

Item	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	Rata-rata
X3.1	-	-	1	1,8	10	17,9	36	64,3	9	16,1	3,95
X3.2	-	-	-	-	8	14,3	37	66,1	11	19,6	4,05
X3.3	-	-	-	-	9	16,1	35	62,5	12	21,4	4,05
X3.4	-	-	6	10,7	26	46,4	17	30,4	7	12,5	3,45
X3.5	-	-	-	-	21	37,5	25	44,6	10	17,9	3,80
X3.6	-	-	-	-	7	12,5	37	66,1	12	21,4	4,09
X3.7	-	-	-	-	19	33,9	32	57,1	5	8,9	3,75
X3.8	-	-	-	-	9	16,1	28	50,0	19	33,9	4,18
X3.9	-	-	5	8,9	15	26,8	28	50,0	8	14,3	3,70
X3.10	1	1,8	3	5,4	32	57,1	11	19,6	9	16,1	3,43
Rata-rata											3,85

Sumber: *Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.*

Hasil jawaban responden menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata item tertinggi sebesar 4,18 pada pernyataan lokasi BSI KCU Kudus mudah dijangkau dan memiliki rata-rata item terendah sebesar 3,43 pada pernyataan proses pembayaran UKT di BSI KCU Kudus tidak menunggu lama. Berkaitan dengan jawaban responden atas 10 item pernyataan variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,85. Jadi dijelaskan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 adalah setuju atas variabel kualitas pelayanan. Hal ini mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 merasakan kualitas pelayanan yang maksimal saat melakukan pembayaran UKT secara langsung di teller BSI KCU Kudus.

4) Variabel Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran UKT Secara Langsung di BSI KCU Kudus (Y)

Tabel 4.7

Hasil Jawaban Responden Variabel Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran UKT Secara Langsung di BSI KCU Kudus

Item	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%	Rata-rata
Y.1	-	-	1	1,8	8	14,3	17	30,4	30	53,6	4,36
Y.2	-	-	1	1,8	4	7,1	24	42,9	27	48,2	4,38
Y.3	-	-	1	1,8	14	25,0	28	50,0	13	23,3	3,95
Y.4	-	-	-	-	11	19,6	30	53,6	15	26,8	4,07
Y.5	-	-	-	-	8	14,3	35	62,5	13	23,2	4,09
Y.6	-	-	-	-	6	10,7	28	50,0	22	39,3	4,29
Y.7	1	1,8	7	12,5	24	42,9	17	30,4	7	12,5	3,39
Y.8	-	-	-	-	5	8,9	24	42,9	27	48,2	4,39
Y.9	-	-	1	1,8	17	30,4	27	48,2	11	19,6	3,86
Y.10	-	-	-	-	2	3,6	35	62,5	19	33,9	4,30
Y.11	-	-	1	1,8	27	48,2	18	32,1	10	17,9	3,66
Y.12	-	-	1	1,8	17	30,4	26	46,4	12	21,4	3,88
Rata-rata											4,05

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 25, 2024.

Hasil jawaban responden menyatakan bahwa variabel preferensi mahasiswa memiliki rata-rata item tertinggi sebesar 4,39 pada pernyataan adanya slip bukti pembayaran UKT memberikan kepercayaan kepada nasabah dan memiliki rata-rata item terendah sebesar 3,39 pada pernyataan saya tidak merasa aman dengan metode pembayaran UKT yang lain selain secara langsung di teller BSI. Berkaitan dengan jawaban responden atas 12 item pernyataan variabel preferensi mahasiswa memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,05. Jadi dijelaskan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 adalah setuju atas variabel preferensi mahasiswa. Hal ini berartri bahwa mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 memiliki kecenderungan melakukan pembayaran UKT secara langsung di

teller BSI KCU Kudus dibandingkan dengan metode pembayaran lain.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data kuesioner. Uji signifikan ini dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar r tabel berarti data yang di uji tersebut dinyatakan valid. Tapi jika r hitung kurang dari r tabel maka data yang diuji dinyatakan tidak valid. r tabel diketahui dengan ketentuan $Df=n-2$ ($56-2=54$) yaitu sebesar 0,263 dan hasil r hitung disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepercayaan	X1.1	0,771	0,263	Valid
	X1.2	0,807	0,263	Valid
	X1.3	0,734	0,263	Valid
	X1.4	0,628	0,263	Valid
	X1.5	0,518	0,263	Valid
	X1.6	0,809	0,263	Valid
	X1.7	0,706	0,263	Valid
	X1.8	0,739	0,263	Valid
	X1.9	0,859	0,263	Valid
	X1.10	0,760	0,263	Valid
Pengetahuan	X2.1	0,810	0,263	Valid
	X2.2	0,730	0,263	Valid
	X2.3	0,860	0,263	Valid
	X2.4	0,599	0,263	Valid
	X2.5	0,516	0,263	Valid
	X2.6	0,831	0,263	Valid
	X2.7	0,713	0,263	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,769	0,263	Valid
	X3.2	0,847	0,263	Valid
	X3.3	0,734	0,263	Valid
	X3.4	0,648	0,263	Valid
	X3.5	0,767	0,263	Valid
	X3.6	0,653	0,263	Valid
	X3.7	0,720	0,263	Valid

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Preferensi Mahasiswa	X3.8	0,622	0,263	Valid
	X3.9	0,725	0,263	Valid
	X3.10	0,628	0,263	Valid
	Y.1	0,654	0,263	Valid
	Y.2	0,570	0,263	Valid
	Y.3	0,696	0,263	Valid
	Y.4	0,819	0,263	Valid
	Y.5	0,773	0,263	Valid
	Y.6	0,683	0,263	Valid
	Y.7	0,649	0,263	Valid
	Y.8	0,611	0,263	Valid
	Y.9	0,769	0,263	Valid
	Y.10	0,657	0,263	Valid
	Y.11	0,671	0,263	Valid
	Y.12	0,759	0,263	Valid

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas diketahui bahwa setiap indikator yang membentuk variabel penelitian memiliki r hitung $>$ r tabel 0,227. Jadi dapat dijelaskan bahwa setiap indikator yang membentuk variabel kepercayaan, pengetahuan, kualitas pelayanan dan preferensi mahasiswa dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner kemudian dapat dikatakan handal atau reliabel jika pertanyaan konsisten atau stabil. Pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Apabila bilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 maka instrumen yang digunakan adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepercayaan	0,903	Reliabel
Pengetahuan	0,778	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,884	Reliabel
Preferensi Mahasiswa	0,898	Reliabel

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diketahui bahwa setiap indikator yang membentuk variabel penelitian memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,70. Jadi dapat dijelaskan bahwa setiap item yang menjelaskan variabel kepercayaan, pengetahuan, kualitas pelayanan dan preferensi mahasiswa dinyatakan reliabel.

4. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji statistik yang digunakan yaitu *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test*. Jika nilai signifikansi > 0,05 berarti data residual terdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dinyatakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85086528
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.060
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang nilainya lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Artinya hasil uji normalitas dapat dinyatakan data penelitian terdistribusi normal, sehingga dapat dinyatakan uji normalitas terpenuhi.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Multikolinearitas bisa dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengukur adanya multikolinearitas jika nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan VIF lebih dari 10. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dinyatakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepercayaan	.289	3.460
	Pengetahuan	.523	1.911
	Kualitas Pelayanan	.252	3.966

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas menggunakan uji *collinearity diagnostic* menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dengan nilai VIF < 10. Artinya hasil uji multikolinieritas dapat dinyatakan tidak ada korelasi/hubungan antar variabel independen, sehingga dapat dinyatakan uji multikolinieritas terpenuhi.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*. Model regresi jika tidak mengandung heteroskedastisitas apabila nilai probabilitas sig. lebih dari 0,05. Hasil uji

heterokedastisitas pada penelitian ini dinyatakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Sig.
1 (Constant)	.443
Kepercayaan	.962
Pengetahuan	.114
Kualitas Pelayanan	.428

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji *glejser* menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari signifikansi 0,05. Artinya hasil uji heterokedastisitas dapat dinyatakan hasil yang baik yaitu homokedastisitas, sehingga dapat dinyatakan uji heterokedastisitas terpenuhi.

b. Uji Hipotesis
1) Analisis Regresi Liniear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini, yang akan mengukur kekuatan antar variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda diterapkan karena variabel independen lebih dari satu yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, yaitu memiliki hubungan positif atau negatif. Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Liniear Berganda

		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	7.529	3.295
	Kepercayaan	.473	.145
	Pengetahuan	-.175	.149

Kualitas Pelayanan	.703	.158
--------------------	------	------

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linier berganda dapat rumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,529 + 0,473X_1 - 0,175X_2 + 0,703X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi yang kemukakan di atas, dapat dijelaskan:

- a) Konstanta regresi sebesar 7,529 memiliki arti bahwa jika variabel independen kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan dianggap konstan (0), maka nilai preferensi mahasiswa sebesar 7,529.
- b) Koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0,473 memiliki arti bahwa peningkatan kepercayaan dalam kelipatan eksponensial (100%) dapat meningkatkan preferensi mahasiswa sebesar 47,3%.
- c) Koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar -0,175 memiliki arti bahwa peningkatan pengetahuan dalam kelipatan eksponensial (100%) dapat menurunkan preferensi mahasiswa sebesar 17,5%.
- d) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,703 memiliki arti bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam kelipatan eksponensial (100%) dapat meningkatkan preferensi mahasiswa sebesar 70,3%.

2) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas variabel. Nilai *adjusted R square* yang mendekati 1 (satu) atau 100% menandakan bahwa variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dinyatakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
.878 ^a	.771	.758

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0,758 maka dijelaskan bahwa variabel independent kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 75,8% terhadap preferensi mahasiswa dan sisanya 24,2% dipengaruhi dari variabel lain.

3) Uji F

Uji statistik F ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0,05 dan nilai F hitung > nilai F tabel, maka semua variabel independensi secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependen. F tabel diketahui dengan ketentuan $Df=n-k-1$ ($56-3-1=52$) yaitu sebesar 2,78 dan hasil F hitung disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1508.34	3	502.78	58.48	.000 ^b
	n	8		3	8	
	Residual	447.009	52	8.596		
	Total	1955.35	55			
		7				

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 58,488 > F tabel sebesar 2,78. Jadi dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan, pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap preferensi mahasiswa.

4) Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen atau penjelasan secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Jika nilai signifikan < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel, maka menyatakan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. t tabel diketahui dengan ketentuan $Df=n-k-1$ ($56-3-1=52$) yaitu sebesar 2,006 dan hasil t hitung disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.285	.026
	Kepercayaan	3.253	.002
	Pengetahuan	-	.245
		1.176	
	Kualitas Pelayanan	4.441	.000

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 25, 2024.

Berdasarkan tabel hasil uji t dijelaskan pengujian hipotesis:

- a) Variabel kepercayaan terhadap preferensi mahasiswa memiliki nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,253 > t$ tabel 2,006 yang memiliki arti bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa. Hasil ini selaras dengan hipotesis yang diajukan, sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima.
- b) Variabel pengetahuan terhadap preferensi mahasiswa memiliki nilai signifikan sebesar $0,245 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,176 < t$ tabel 2,006 yang memiliki arti bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa. Hasil ini berbeda dengan hipotesis yang diajukan, sehingga hipotesis kedua dinyatakan ditolak.

- c) Variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi mahasiswa memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,441 > t$ tabel $2,006$ yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa. Hasil ini selaras dengan hipotesis yang diajukan, sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Preferensi Mahasiswa IAIN Kudus dalam memilih Pembayaran UKT Secara Langsung di BSI KCU Kudus

Hasil pengujian hipotesis yang pertama menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,253 > t$ tabel $2,006$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa.

Menurut Jefryansyah dan Muhajirin kepercayaan adalah sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan menggunakan produk atau merek tertentu. Kepercayaan akan muncul dari benak nasabah apabila jasa yang diberikan mampu memberikan manfaat atau nilai yang diharapkan pelanggan. Kepercayaan nasabah juga didasarkan pada reputasi perusahaan itu sendiri, semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan lebih yakin dan percaya pada perusahaan tersebut.³ Hasil uji t yang dijelaskan diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih metode pembayaran UKT secara langsung.

Kepercayaan terhadap bank merupakan faktor penting yang menciptakan preferensi nasabah terhadap bank. Adanya kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank, maka dimungkinkan bank dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah dan nasabah akan selalu loyal terhadap bank. Berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior*, hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan

³ Eka Mayastika, *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia Di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*.

nasabah memang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah agar nasabah perbankan syariah memiliki minat menggunakan layanan perbankan syariah.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Heriska mengenai “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.⁴

Hal ini berarti bahwa mahasiswa yang memiliki kepercayaan yang tinggi pada BSI KCU Kudus, maka semakin tinggi keinginan mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.

Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan nasabah khususnya mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 merupakan langkah penting dalam membangun loyalitas nasabah. Kepercayaan tidak hanya dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, tetapi juga perlu dibangun dari awal dan dapat dibuktikan. Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 yang mempercayai BSI KCU Kudus, akan lebih suka melakukan transaksi keuangan dan memberikan informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut, serta bersedia merekomendasikan atas jasa keuangan yang dimiliki BSI KCU Kudus kepada nasabah lainnya.

2. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Preferensi Mahasiswa IAIN Kudus dalam memilih Pembayaran UKT Secara Langsung di BSI KCU Kudus

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,245 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,176 < t$ tabel $2,006$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.

Menurut Notoadmodjo, pengetahuan adalah hasil dari “tahu” yang terjadi setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan ini terjadi melalui

⁴ Putri Heriska, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI.”

pancaindra manusia seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba.⁵

Pengetahuan merupakan kumpulan dari berbagai bentuk informasi terkait produk perbankan. Pengetahuan tentang produk layanan bank merupakan pemahaman yang bersifat subyektif dari pihak perbankan atas sesuatu yang dapat ditawarkan kepada nasabah sebagai tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kegiatan. Berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior*, adanya pengetahuan informasi terkait dengan produk layanan perbankan dapat meningkatkan minat untuk memilih suatu produk pada bank syariah.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdul Jalal dan Ahmad Perdana Indra yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, dan Fasilitas Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap preferensi.⁶

Semakin tinggi maupun rendah pengetahuan mahasiswa tentang transaksi pembayaran di BSI KCU Kudus, maka tidak berdampak terhadap kecenderungan mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus, karena tidak semua pengetahuan mahasiswa akan layanan di BSI KCU Kudus dapat diimplementasikan pada mahasiswa yang mengalami kondisi yang berbeda-beda selama periode pembayaran UKT serta adanya kendala pembayaran UKT yang terlambat.

Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 dalam hal ini sudah terbiasa pada satu metode yang telah biasa digunakan dalam pembayaran UKT, meskipun BSI KCU Kudus telah menyediakan fitur layanan yang memudahkan mahasiswa dimanapun dan kapanpun dalam melakukan

⁵ Nurdin, dkk, “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.”

⁶ Abdul Jalal dan Ahmad Perdana Indra, “Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, Dan Fasilitas Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening: Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, Dan Fasilitas Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening.” *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 2 (December 23, 2022): 115–26, <https://doi.org/10.30997/jn.v8i2.7077>.

berbagai transaksi non tunai seperti pembayaran UKT dengan mudah melalui akses aplikasi mobile banking BSI. Tinggi rendahnya pengetahuan yang dimiliki mahasiswa tidak dapat menjadi menjelaskan keinginan mahasiswa dalam pembayaran UKT secara langsung, karena tidak setiap mahasiswa memiliki dukungan serta akses aplikasi mobile banking BSI.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Mahasiswa IAIN Kudus dalam memilih Pembayaran UKT Secara Langsung di BSI KCU Kudus

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,441 > t$ tabel 2,006, maka H_0 ditolak H_a diterima yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi mahasiswa.

Menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan adalah kualitas dari tingkat layanan yang diberikan dan mampu memenuhi sesuai dengan harapan pelanggan.⁷ Hasil uji t yang dijelaskan diatas sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih pembayaran UKT secara langsung.

Kualitas pelayanan yang baik dari pihak perbankan dapat menjadikan nasabah memiliki keterikatan emosional kepada bank tersebut, 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 nasabah memilih produk perbankan syariah adalah pelayanan yang sopan, santun dan ramah selain itu lokasi yang strategis serta penggunaan fasilitas yang mudah. Berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior*, produk yang diberikan Perbankan Syariah kepada nasabah pada dasarnya adalah produk layanan atau jasa, maka kualitas layanan sangat

⁷ Eviatwi Kusumaningtyas, dkk, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)."

bergantung pada preferensi konsumen melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhilatul Hasanah yang berjudul “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah”. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.⁸

Semakin baik pelayanan yang diberikan BSI KCU Kudus kepada mahasiswa, maka semakin tinggi keinginan mahasiswa untuk melakukan pembayaran UKT secara langsung di BSI KCU Kudus.

Kenyamanan dari seorang nasabah khususnya mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 sangat tergantung dengan adanya seorang pegawai BSI KCU Kudus yang ramah, sopan, menarik, harus cepat tanggap, dan pandai dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu kualitas pelayanan yang baik juga didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang membuat nasabah merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diterima.

⁸ Fadhilatul Hasanah, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah,” *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4, no. 1 (June 1, 2019): 485, <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>.