Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 37854-37872

Analisis Kualitas Pelayanan Bank Jateng Dalam Layanan Pembayaran UKT Universitas Tidar

Indah Khoerotun Nisa[1],Yuli Puji Rahayu[2],Jessica Dione Laia[3],Metta Ardhia P[4], Dwi Yuliani[5], Joko Tri Nugraha[6]

[1]Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

[1]indah.khoerotun.nisa@students.untidar.ac.id, [2]yuli.puji.rahayu@students.untidar.ac.id, [3]metta.ardhia.perwitasari@students.untidar.ac.id, [4]jessica.dione.laia@students.untidar.ac.id, [5]dwi.yuliani@students.untidar.ac.id, [6]jokotrinugraha@untidar.ac.id

Published: Desember , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Bank Jateng dalam penyelenggaraan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Universitas Tidar melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Layanan pembayaran UKT memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi akademik, sehingga mutu pelayanan bank mitra menjadi faktor penting bagi kepuasan dan kepercayaan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei, melibatkan 96 responden yang dipilih dari berbagai fakultas. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang memuat 11 indikator terkait kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berada pada kategori tinggi. Pada dimensi tangible, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap fasilitas fisik, infrastruktur pembayaran digital, serta penampilan dan kerapian petugas yang dinilai profesional dan mendukung kenyamanan transaksi. Pada dimensi reliability, mahasiswa menilai bahwa proses pembayaran berjalan konsisten, akurat, dan minim kendala teknis. Dimensi responsiveness juga memperoleh skor tinggi, yang mencerminkan ketanggapan petugas dalam memberikan informasi serta solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Pada dimensi assurance, mahasiswa merasa yakin terhadap keamanan transaksi, kejelasan prosedur, dan kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan. Sementara itu, dimensi empathy menunjukkan apresiasi tertinggi, ditandai dengan sikap ramah, perhatian, dan perlakuan adil dari petugas kepada seluruh mahasiswa. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank Jateng telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi mahasiswa, serta berkontribusi positif terhadap kepuasan dan kepercayaan mereka dalam melakukan pembayaran UKT.

Keywords: kualitas layanan, SERVQUAL, UKT, Bank Jateng, kepuasan mahasiswa.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang tidak hanya mengatur pendidikan tetapi juga mengurus mahasiswa. Sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) adalah salah satu layanan administrasi yang memiliki peran strategis, karena UKT adalah kewajiban setiap mahasiswa yang harus dibayar secara rutin setiap semester, sehingga mekanisme pembayaran yang cepat, tepat, aman, dan mudah diakses sangat penting untuk menjaga proses akademik agar berjalan lancar (Fornell, C., et al (1996) . Layanan yang buruk dapat menyebabkan mahasiswa tidak puas, mengganggu tugas, dan bahkan menurunkan kepercayaan mereka terhadap institusi pendidikan mereka Pasuraman et al. 1988; ladhari, 2009

Universitas Tidar sebagai perguruan tinggi negeri di Magelang menjalin kerja sama dengan Bank Jateng untuk menyediakan layanan pembayaran UKT. Bank Jateng berperan sebagai mitra strategis yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dari aspek teknis maupun non-teknis. Aspek teknis meliputi kecepatan transaksi, ketepatan, dan kemudahan akses melalui teller dan ATM. Aspek non-teknis meliputi keramahan.

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi tersebut memberikan dasar teoritis untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan Bank Jateng telah memenuhi harapan mahasiswa. Misalnya, kondisi fasilitas fisik yang memadai, ketepatan transaksi, keramahan pegawai, serta keamanan dalam bertransaksi menjadi aspek penting dalam menciptakan layanan yang baik..

Penelitian-penelitian sebelumnya menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor perbankan. Kotler, P., & Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui kinerja layanan yang konsisten. Sementara itu, Zeithaml, V. A., & Bitner (2003)menekankan bahwa kualitas layanan adalah evaluasi menyeluruh pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dalam konteks pendidikan, layanan perbankan yang baik dapat mendukung proses administrasi dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap mitra institusional universitas.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Bank Jateng memiliki peran penting dalam mendukung layanan administrasi pendidikan. Misalnya, penelitian oleh Safitri (2017) menemukan bahwa penerapan lima dimensi SERVQUAL di Bank Jateng berpengaruh terhadap persepsi positif nasabah terhadap kualitas layanan. Demikian pula, Senoaji (2012) menyatakan bahwa peningkatan aspek keandalan dan daya tanggap dapat memperkuat citra Bank Jateng di mata pengguna. Meskipun demikian, penelitian yang menilai kualitas layanan Bank Jateng dalam konteks pembayaran UKT mahasiswa Universitas Tidar masih terbatas.

Maka dari itu, penelitian ini berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan Bank Jateng dalam layanan pembayaran UKT mahasiswa Universitas Tidar berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kondisi aktual kualitas layanan Bank Jateng, serta meningkatkan aspek layanan yang baik,dan memperbaiki bagian yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran administrasi pendidikan di Universitas Tidar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara objektif kualitas layanan Bank Jateng mahasiswa Universitas Tidar dalam proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Menurut sugiyono (2022), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengambilan sampel secara random, serta analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Creswell (2014), penelitian kuantitatif digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dengan menganalisis data numerik dan melakukan pengujian hipotesis secara sistematis.

Metode survei deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memberikan gambaran mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Bank Jateng secara faktual dan terukur. Sejalan dengan pendapat Arikunto (2019), metode survei merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dari tempat tertentu yang alami (bukan buatan) dengan cara menyebarkan kuesioner, wawancara, atau observasi. Metode ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi langsung dari mahasiswa sebagai pengguna layanan pembayaran UKT tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang ada. Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang diamati adalah bagaimana kualitas layanan Bank Jateng melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, metode ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Tidar angkatan 2024 dari fakultas Fisipol, Faperta dan Teknik yang menggunakan layanan Bank Jateng untuk melakukan pembayaran UKT. Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997).

$$n=\frac{\square^2\times\square\times(1-\square)}{\square^2}$$

$$n=\frac{1{,}96^2\times0{,}5\times(1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$n=\frac{3{,}8416^2\times0{,}5\times0{,}5}{0{,}01}$$

$$n=\frac{0{,}9604}{0{,}01}$$

$$n=96{,}04$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemsshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of eror 10%, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden dengan dibagi tiga fakultas menjadi 32 responden untuk setiap fakultas. Teknik pengambilan sampel diambil secara purposive sampling yaitu, mahasiswa dari ketiga fakultas yang menggunakan layanan Bank Jateng untuk pembayan UKT. Teknik pemilihan ini dipilih karena mahasiswa yang memnuhi kriteria tersebut yang dianggap memiliki pengalaman langsung terhadap layanan Bank Jateng untuk pembayaran UKT, sehingga dapat memberikan jawaban yang relevan dengan variabel penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan lima dimensi (SERVQUAL) yang setiap pertanyaannya dibentuk dengan intrumen skala Likert 1-5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Fakultas Responden

	Frequency	Precen	Valid percent	Cumulative percent
FISIPOL	32	33,3	33,3	33,3
FAPERTA	32	33,3	33,3	65,6
TEKNIK	32	33,3	33,3	99.0
JUMLAH	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table menunjukkan frekuensi dan persentase responden berdasarkan fakultas (FISIPOL, FAPERTA, TEKNIK) dengan masing-masing fakultas mempunyai jumlah responden yang sama, yaitu 32 responden (33,3%). Jumlah total responden adalah 96. Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel memenuhi kriteria validitas yang baik, terlihat dari nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih besar dari 0.50 sesuai dengan kriteria yang direkomendasikan.

Tangible

Table 2. Fasilitas fisik (loket,ruang tunggu, mesin ATM) Bank Jateng mencerminkan profesionalisme dan mendukung kenyamanan mahasiswa

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	4	4.2	4.2	6.3
Tidak ada pendapat	13	13.5	13.5	19.8
Setuju	47	49.0	49.0	68.8
Sangat setuju	30	31.3	31.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas menggambarkan presepsi mahasiswa terfasilitas fisik Bank Jateng meliputi loket pelayanan, ruang tunggu, dan mesin ATM dianggap sudah mencerminkan profesionalisme serta mendukung kenyamanan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan. Hal ini terlihat dari tingginya persentase responden yang menyatakan **s**etuju (49%) dan sangat setuju (31,3%). Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* dalam konteks kualitas layanan, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman *et al.* (1988), memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kredibilitas dan profesionalisme lembaga layanan. Sejalan dengan penelitian Zeithaml (2000), fasilitas fisik yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga memperkuat citra institusi. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kualitas sarana prasarana yang memadai berkorelasi positif terhadap kepuasan pelanggan dalam sektor jasa. Dukungan empiris lain dari Kotler & Keller (2016) juga menekankan bahwa lingkungan fisik yang tertata dengan baik dapat memengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan, terutama dalam layanan yang mengharuskan interaksi langsung dengan fasilitas. Oleh karena itu, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa terhadap fasilitas fisik Bank Jateng mengindikasikan bahwa lembaga tersebut telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dan memperkuat dimensi layanan yang bersifat visual serta fungsional.

Table 3. Infrastruktur pembayaran (sistem online, mesin EDC, aplikasi mobile) Bank Jateng berfungsi dengan baik dalam pembayaran UKT

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	3	3.1	3.2	6.3
Tidak Ada Pendapat	10	10.4	10.4	16.7
Setuju	49	51.0	51.0	67.7
Sangat setuju	31	32.3	32.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas menggambarkan bahwa frekuensi, persentase, dan validitas persepsi responden mengenai infrastruktur pembayaran Bank Jateng seperti sistem online, mesin EDC, dan aplikasi mobile yang berfungsi dengan baik dalam pembayaran UKT. Hal ini tercermin dari dominasi responden yang menyatakan setuju 51% dan sangat setuju 32,3%. Hal ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*). Sejalan dengan itu, penelitian Kim, *et al.* (2010) membuktikan bahwa keandalan infrastruktur pembayaran digital meningkatkan kepercayaan dan intensi penggunaan layanan keuangan. Selain itu, kualitas sistem digital termasuk stabilitas sistem online dan kelancaran proses transaksi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dan persepsi profesionalisme lembaga keuangan. Dalam konteks perbankan daerah, temuan ini konsisten dengan penelitian Yuan, et al. (2021) yang menyatakan bahwa kemampuan bank dalam menyediakan layanan digital yang responsif dan minim gangguan operasional merupakan indikator penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi transaksi. Oleh karena itu, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa terhadap infrastruktur pembayaran Bank Jateng menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang tersedia telah memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari sisi keandalan teknologi maupun kemudahan akses dalam proses pembayaran UKT.

Table 4. Penampilan dan kerapihan petugas Bank Jateng meningkatkan rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan.

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	3	3.1	3.1	5.2
Tidak Ada Pendapat	15	15.6	15.6	20.8
Setuju	36	37.5	37.5	58.3
Sangat setuju	40	41.7	41.7	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas memperlihatkan bahwa penilaian terhadap penampilan dan kerapihan petugas Bank Jateng yang berkontribusi dalam meningkatkan rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan. Hasil temuan, mengenai pengaruh penampilan dan kerapian petugas Bank Jateng terhadap kepercayaan siswa selaras dengan model SERVQUAL, menekankan pentingnya elemen nyata dalam kualitas layanan. Mayoritas responden menyatakan setuju 37,5% dan sangat setuju 41,7%. Hal ini menegaskan peran dimensi *tangibles* dalam model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al.* (1988), di mana penampilan fisik petugas merupakan indikator penting dalam membangun persepsi profesionalisme dan kredibilitas layanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Kang, & James (2004) yang menunjukkan bahwa atribut visual seperti kerapian seragam, bahasa tubuh, dan kesan profesional mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi kualitas layanan. Lebih lanjut, studi dari Ladhari (2009) menegaskan bahwa penampilan petugas berhubungan langsung dengan persepsi konsumen terhadap keandalan dan kehangatan interaksi dalam pelayanan jasa. Selain itu, penelitian dari Ariffin, et al. (2018) juga menyimpulkan bahwa elemen fisik yang melekat pada frontliner, termasuk kerapihan pakaian dan sikap, dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap institusi keuangan. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa dalam temuan ini mengindikasikan bahwa aspek penampilan petugas menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun citra positif Bank Jateng serta meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Table 5. Media informasi (brosur, papan pengumuman, aplikasi) yang disediakan Bank Jateng membantu mahasiswa memahami prosedur pembayaran UKT.

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	5	5.2	5.2	8.3
Tidak Ada Pendapat	16	16.7	16.7	25.0
Setuju	50	52.1	52.1	77.1
Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas menjabarkan bahwa peran media informasi seperti brosur, papan pengumuman, dan aplikasi yang disediakan Bank Jateng dalam membantu mahasiswa memahami prosedur pembayaran UKT. Hal ini terlihat dari tingginya persentase responden yang menyatakan setuju 52,1% dan sangat setuju 22,9%. Temuan ini mendukung teori komunikasi layanan yang menyatakan bahwa kejelasan dan aksesibilitas informasi sangat berpengaruh terhadap pemahaman pengguna dan pengambilan keputusan Zeithaml & Bitner (2003). Kualitas media informasi terbukti menjadi elemen penting dalam meningkatkan persepsi transparansi layanan, media informasi yang lengkap dan mudah diakses, meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna. Selain itu, efektivitas media informasi digital, termasuk aplikasi mobile, berkontribusi langsung terhadap kemudahan mahasiswa dalam memahami prosedur administrasi pendidikan. Dukungan empiris dari Fornell et al. (1996) juga menegaskan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan relevan merupakan determinan utama dalam peningkatan *customer satisfaction*. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa dalam penelitian ini menegaskan bahwa media informasi Bank Jateng mampu menjalankan fungsinya secara efektif, baik sebagai sarana edukasi maupun sebagai pendukung kelancaran proses pembayaran UKT.

Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas fisik Bank Jateng, seperti loket, ruang tunggu, dan mesin ATM, dianggap profesional dan nyaman oleh mahasiswa, yang mendukung persepsi positif mereka terhadap layanan Safitri (2017). Hal ini konsisten dengan temuan Safira Putri Anggraeni (2025)yang menyatakan bahwa infrastruktur teknologi dan fisik yang baik sangat berkontribusi pada kepuasan pelanggan di sektor perbankan. Selain itu, aspek reliability yang menggambarkan ketepatan dan konsistensi transaksi juga mendapat tanggapan positif, sejalan dengan hasil studi Senoaji (2012) yang mendapati hubungan signifikan antara keandalan layanan dengan citra Bank Jateng.

Reliability

Table 6. Bank Jateng mampu memproses pembayaran UKT dengan konsisten tanpa ada kesalahan pencatatan transaksi

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	4	4.2	4.2	6.3

Tidak Ada Pendapat	17	17.7	17.7	24.0
Setuju	40	41.7	41.7	65.6
Sangat setuju	33	34.4	34.4	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, kemampuan Bank Jateng dalam memproses pembayaran UKT secara konsisten tanpa kesalahan pencatatan transaksi dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini tercermin dari tingginya persentase responden yang menyatakan setuju 41,7% dan sangat setuju 34,4%. Keandalan sistem pencatatan transaksi ini mencerminkan aspek *reliability*, salah satu dimensi utama SERVQUAL, yang menekankan pentingnya konsistensi kinerja dan ketelitian dalam penyediaan layanan Parasuraman, et al. (1988). Hal ini sejalan dengan penelitian Jun & Cai (2021) yang menunjukkan bahwa akurasi dan ketepatan pencatatan transaksi merupakan faktor kritis dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Oliveira, et al. (2014) yang menemukan bahwa konsistensi sistem dalam memproses transaksi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dan loyalitas pengguna. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Jateng telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna terkait keandalan proses pembayaran UKT, sehingga memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Table 7. Jadwal layanan pembayaran UKT di Bank Jateng selalu sesuai dengan waktu yang ditentukan tanpa keterlambatan

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	4	4.2	4.2	8.3
Tidak Ada Pendapat	17	17.7	17.7	26.0
Setuju	39	40.6	40.6	66.7
Sangat setuju	32	33.3	33.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table menyajikan data tentang jadwal layanan pembayaran UKT di Bank Jateng yang selalu sesuai dengan waktu yang ditentukan tanpa keterlambatan. Hal ini tercermin dari persentase responden yang menyatakan setuju 40,6% dan sangat setuju 33,3%. Konsistensi ketepatan waktu ini menunjukkan bahwa Bank Jateng mampu memenuhi standar *realibility* dalam model SERVQUAL, yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan Parasuraman et al. (1988). Hal ini sejalan dengan penelitian Wirtz, & Mattila (2001) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu layanan merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi efisiensi dan meningkatkan pengalaman pelanggan, terutama dalam konteks layanan finansial yang sensitif terhadap waktu. Selain itu, penelitian oleh Meesala & Paul (2018) menegaskan bahwa ketepatan waktu layanan secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam sektor perbankan. Kemudahan dan ketepatan jadwal layanan finansial berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas dan loyalitas pengguna. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa Bank Jateng telah berhasil

membangun citra layanan yang responsif dan dapat diandalkan, khususnya dalam penyediaan jadwal layanan pembayaran UKT yang konsisten sesuai ketentuan.

Table 8. Informasi pembayaran UKT yang diberikan petugas Bank Jateng sesuai dengan kenyataan di lapangan

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	4	4.2	4.2	7.3
Tidak Ada Pendapat	19	19.8	19.8	27.1
Setuju	34	35.4	35.4	62.5
Sangat setuju	36	37.5	37.5	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, kesesuaian informasi pembayaran UKT yang diberikan petugas Bank Jateng dengan kenyataan di lapangan. Hal ini tercermin dari tingginya persentase responden yang menyatakan setuju 35,4% dan sangat setuju 37,5%. Konsistensi antara informasi yang diberikan petugas dan kondisi faktual ini mencerminkan kualitas komunikasi layanan yang baik, yang dalam model SERVQUAL dikategorikan sebagai bagian dari dimensi *assurance* dan *reliability* (Parasuraman, et al., 1988) Kesesuaian informasi juga merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan penggun. Akurasi informasi juga berdampak langsung terhadap keyakinan pelanggan dalam proses layanan. Selain itu, penelitian oleh Cheung et al.,(2008)menegaskan bahwa kejelasan dan konsistensi informasi meningkatkan persepsi kredibilitas dan mengurangi ketidakpastian dalam proses layanan, terutama pada transaksi yang bersifat administratif seperti pembayaran pendidikan. Lebih jauh, studi dari Sirdeshmukh et al. (2002) mengindikasikan bahwa transparansi informasi dari petugas layanan menjadi faktor sentral yang memperkuat kepercayaan dan mendorong loyalitas pengguna. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa menunjukkan bahwa Bank Jateng telah mampu menyediakan informasi pembayaran UKT yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga meningkatkan kepuasan dan rasa percaya pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan

Tabel 9. jarang mengalami kendala teknis (sistem error, gangguan jaringan) ketika melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	6	6.3	6.3	8.3
Tidak Ada Pendapat	28	29.2	29.2	37.5
Setuju	34	35.4	35.4	72.9
Sangat setuju	26	27.1	27.1	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, frekuensi masalah teknis yang dialami mahasiswa saat melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng, seperti sistem error dan gangguan jaringan dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya persentase responden yang setuju 35,4% dan sangat setuju 27,1%. Kondisi ini mencerminkan bahwa infrastruktur teknologi Bank Jateng telah berfungsi secara stabil, menunjukkan kualitas sistem dengan tingkat keandalan tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian DeLone & McLean (2003) yang menegaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*),termasuk keandalan, kecepatan, dan minimnya gangguan teknis berperan penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi. Selain itu, penelitian oleh Kim et al. (2010) menunjukkan bahwa stabilitas sistem transaksi digital meningkatkan persepsi keamanan dan

kenyamanan pengguna, yang pada akhirnya memperkuat penerimaan teknologi. Dukungan teoritis lainnya datang dari Zhou (2013), yang menemukan bahwa tingkat gangguan teknis yang rendah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem pembayaran elektronik. Penelitian oleh Oliveira et al. (2014) juga menekankan bahwa kualitas teknologi yang baik meminimalkan risiko kegagalan layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam transaksi digital. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa Bank Jateng telah berhasil menyediakan sistem pembayaran UKT yang stabil, minim gangguan, dan mendukung kelancaran proses transaksi mahasiswa.

Dimensi *Reliability* atau keandalan merepresentasikan kemampuan Bank Jateng dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai janji, khususnya dalam memproses pembayaran UKT tanpa kesalahan pencatatan. Respon positif mahasiswa pada aspek ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang baik terhadap sistem dan proses layanan Bank Jateng. Oleh karena itu, peningkatan keandalan operasional, termasuk proses digitalisasi dan audit transaksi, tetap menjadi prioritas utama bagi bank.

Responsiveness

Table 10. Petugas Bank Jateng tanggap dalam menjawab pertanyaan atau kebingungan mahasiswa mengenai pembayaran UKT**.**

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	3	3.1	3.1	7.3
Tidak Ada Pendapat	10	10.4	10.4	17.7
Setuju	47	49.0	49.0	66.7
Sangat setuju	32	33.3	33.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, menggambarkan tingkat daya tanggap petugas Bank Jateng dalam menjawab pertanyaan atau kebingungan mahasiswa terkait pembayaran UKT dinilai sanagt baik oleh responden. Hal ini terlihat dari persentase responden yang menyatakan setuju 49% dan sangat setuju 33,3%. Tingginya apresiasi ini menunjukkan bahwa petugas Bank Jateng telah mampu menjalankan dimensi *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat, sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988). Temuan ini konsisten dengan penelitian Wirtz & Mattila (2001) yang menegaskan bahwa ketanggapan layanan berperan penting dalam membentuk persepsi efisiensi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Ladhari (2009) menunjukkan bahwa interaksi layanan yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan serta meminimalkan kecemasan pengguna dalam proses transaksi. Empiris lainnya dari Meesala & Paul (2018) juga menegaskan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada layanan yang membutuhkan kejelasan informasi seperti pembayaran pendidikan. Dengan demikian, tingginya tingkat persetujuan mahasiswa menegaskan bahwa petugas Bank Jateng telah memberikan layanan yang tanggap, informatif, dan efektif, sehingga membantu mengurangi potensi kebingungan serta meningkatkan kualitas pengalaman mahasiswa dalam proses pembayaran UKT.

Table 11. Petugas segera memberikan solusi saat mahasiswa menghadapi kendala dalam transaksi pembayaran UKT

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	3	3.1	3.1	6.3
Tidak Ada Pendapat	12	12.5	12.5	18.8
Setuju	46	47.9	47.9	66.7
Sangat setuju	32	33.3	33.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, kemampuan petugas Bank Jateng dalam memberikan solusi secara cepat ketika mahasiswa mengalami kendala dalam transaksi pembayaran UKT memperoleh apresiasi

positif yang sangat tinggi. Sebanyak 47,9% responden menyatakan setuju dan 33,3% sangat setuju.Hasil ini menunjukkan bahwa petugas Bank Jateng telah menunjukkan performa yang baik dalam aspek *responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan secara cepat, sebagaimana ditekankan dalam model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988). Temuan ini konsisten dengan penelitian Zeithaml (2000) yang menegaskan bahwa kecepatan petugas dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah merupakan faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Ladhari (2009) menyebutkan bahwa kemampuan memberikan solusi yang tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan, mengurangi kecemasan, dan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan. Dukungan empiris lain datang dari Meesala & Paul (2018) yang menemukan bahwa respons cepat dalam menangani kendala transaksi memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas dan kepuasan pengguna pada layanan berbasis sistem. Dengan demikian, tingginya apresiasi mahasiswa terhadap respons petugas Bank Jateng mengindikasikan bahwa institusi tersebut telah berhasil memberikan layanan yang efektif, solutif, dan responsif dalam mendukung kelancaran pembayaran UKT.

Table 12. Waktu antrian pembayaran UKT di Bank Jateng relatif singkat dan sesuai ekspektasi mahasiswa

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	2	2.1	2.1	6.3
Tidak Ada Pendapat	28	29.2	29.2	35.4
Setuju	40	41.7	41.7	77.1
Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas, Persepsi positif tentang durasi antrian pembayaran UKT di Bank Jateng, dengan 41,7% siswa setuju dan 22,9% sangat setuju bahwa waktu tunggu selaras dengan harapan, mencerminkan tren signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan. Ini sejalan dengan temuan Parasuraman et al. (1988) menekankan keandalan dan daya tanggap sebagai indikator penting kualitas layanan yang membentuk persepsi pengguna. Selain itu, penelitian oleh Dugenio-Nadel et al. (2023)menyoroti bahwa layanan yang cepat dan waktu tunggu yang berkurang sangat penting untuk kepuasan siswa dalam konteks pendidikan tinggi. Selanjutnya, Seitova et al. (2024) menegaskan bahwa persepsi kualitas layanan, termasuk panjang antrian, secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan siswa dengan layanan administrasi. Dengan demikian, data menunjukkan bahwa proses antrian Bank Jateng yang efisien memenuhi harapan mahasiswa secara efektif.

Table 13. Bank Jateng menyediakan jalur alternatif pembayaran (ATM, mobile banking, teller) untuk memudahkan mahasiswa

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	2	2.1	2.1	6.3
Tidak Ada Pendapat	9	9.4	9.4	15.6
Setuju	44	45.8	45.8	61.5
Sangat setuju	37	38.5	38.5	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pada table diatas, mayoritas mahasiswa menilai bahwa Bank Jateng telah menyediakan jalur alternatif pembayaran UKT seperti ATM, mobile banking, dan layanan teller secara memadai untuk memudahkan proses transaksi. Hal ini ditunjukkan oleh 45,8% responden yang menyatakan setuju dan 38,5% yang sangat setuju, Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju 2,1% dan sangat tidak setuju 4,2%, sementara 9,4% lainnya tidak memiliki pendapat. Tingginya tingkat persetujuan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan fleksibilitas dalam metode pembayaran merupakan faktor penting dalam persepsi kualitas layanan. Temuan ini sejalan

dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menjelaskan bahwa dimensi reliability dan responsiveness sangat berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan menyediakan proses yang mudah, cepat, dan dapat diandalkan. Selain itu, studi oleh Surya Bahaduret al. (2024) menunjukkan bahwa kemudahan layanan berbasis teknologi, termasuk mobile banking dan transaksi elektronik, secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Penelitian lain oleh Seitova et al. (2024) juga menegaskan bahwa semakin beragam dan mudah diaksesnya fasilitas layanan administrasi, semakin tinggi tingkat persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan institusi. Dengan demikian, data pada table ini memperkuat bukti empiris bahwa penyediaan jalur pembayaran alternatif oleh Bank Jateng berhasil memenuhi kebutuhan mahasiswa akan layanan yang mudah, efisien, dan fleksibel.

Dimensi *Responsiveness* dari petugas yang cepat dan sigap dalam memberikan jawaban dan solusi mencerminkan kualitas layanan yang responsif, mendukung hasil penelitian Nengsih (2021) mengenai pentingnya daya tanggap dalam layanan perbankan UKT. Assurance yang terkait dengan keamanan data pribadi dan keabsahan bukti pembayaran membuat mahasiswa merasa aman, sesuai dengan temuan Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa rasa aman merupakan salah satu indikator utama kualitas layanan. Empati petugas yang ramah dan memberikan pelayanan adil menambah nilai positif layanan, memperkuat hasil penelitian Zeithaml dan Bitner (2003) terkait pengaruh empati dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Assurance

Table 14. Mahasiswa merasa aman karena transaksi pembayaran UKT di Bank Jateng dilengkapi dengan bukti pembayaran resmi

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	5	5.2	5.2	5.2
Tidak setuju	2	2.1	2.1	7.3
Tidak Ada Pendapat	10	10.4	10.4	17.7
Setuju	35	36.5	36.5	53.2
Sangat setuju	44	45.8	45.8	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada table diatas menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran UKT di Bank Jateng karena setiap transaksi dilengkapi dengan bukti pembayaran resmi. Hal ini terlihat dari 36,5% responden yang menyatakan setuju dan 45,8% yang sangat setuju. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak setuju 2,1% dan sangat tidak setuju 5,2%, sementara 10,4% tidak memiliki pendapat. Temuan ini mengindikasikan bahwa bukti pembayaran resmi memainkan peran penting dalam meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan pembayaran. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Seitova et al. (2024) yang menemukan bahwa transparansi dan dokumentasi resmi dalam layanan administratif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan serta kepuasan mahasiswa. Selain itu, studi Surya Bahadur et al. (2024) menunjukkan bahwa semakin aman dan terstruktur suatu sistem transaksi layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks layanan pendidikan. Dengan demikian, data pada table ini menguatkan bahwa keberadaan bukti pembayaran resmi memberikan jaminan keamanan yang dibutuhkan mahasiswa, serta berperan penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang profesional dan terpercaya.

Table 15. Petugas Bank Jateng memiliki kompetensi dalam menjelaskan prosedur pembayaran UKT secara detail dan mudah dipahami.

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	5	5.2	5.2	8.3
Tidak Ada Pendapat	11	11.5	11.5	19.8

Setuju	46	47.9	47.9	67.7
Sangat setuju	31	32.3	32.3	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas, mayoritas mahasiswa menilai bahwa petugas Bank Jateng memiliki kompetensi yang baik dalam menjelaskan prosedur pembayaran UKT secara detail dan mudah dipahami. Hal ini ditunjukkan oleh 47,9% responden yang menyatakan setuju dan 32,3% yang sangat setuju. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak setuju 5,2% dan sangat tidak setuju 3,1%, sementara 11,5% tidak memiliki pendapat. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan kompetensi petugas merupakan aspek yang sangat penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pembayaran UKT. Hal ini sejalan dengan dimensi assurance dalam model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) yang menekankan pentingnya pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan kepastian kepada pengguna layanan. Penelitian Dugenio-Nadela et al. (2023) juga menemukan bahwa kompetensi staf dan kejelasan informasi merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan tinggi. Selain itu, Seitova et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan mahasiswa, termasuk kejelasan penjelasan prosedur administrasi, memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan dan kepuasan pen gguna. Dengan demikian, data pada Tabel 15 memperkuat bukti empiris bahwa kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami memainkan peran penting dalam menunjang kualitas layanan Bank Jateng terhadap mahasiswa.

Table 16. Keamanan data pribadi dan finansial mahasiswa terjamin ketika melakukan pembayaran UKT di Bank Jateng

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
Tidak setuju	4	4.2	4.2	7.3
Tidak Ada Pendapat	13	13.5	13.5	20.8
Setuju	37	38.5	38.5	59.4
Sangat setuju	39	40.6	40.6	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas menggambarkan bahwa, Persepsi positif mahasiswa mengenai keamanan data pribadi dan keuangan dalam layanan pembayaran UKT Bank Jateng, dengan 79,1% menyatakan kepercayaan terhadap perlindungan data, sejalan dengan temuan yang lebih luas dalam penelitian perbankan digital. Studi menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh keamanan yang dirasakan, seperti yang disorot oleh Kim et al.,(2008) dan Alalwan, et al (2017) yang mencatat bahwa persepsi keamanan sangat penting untuk terus menggunakan dan menerima teknologi perbankan digital, terutama di antara pengguna yang lebih muda. Selanjutnya, pentingnya fitur keamanan yang kuat, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, ditekankan dalam literatur, yang menghubungkan langkah-langkah ini dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pada layanan mobile banking. Temuan menunjukkan bahwa penerapan sistem keamanan data UKT Bank Jateng yang efektif telah berhasil menumbuhkan kepercayaan publik terhadap layanan digitalnya, memperkuat peran penting keamanan dalam lanskap keuangan digital Hasna & Karim (2024).

Table 17. Mahasiswa percaya bahwa setiap transaksi pembayaran UKT di Bank Jateng tercatat secara valid dan transparan.

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.1	4.2
Tidak setuju	3	3.1	3.1	7.3
Tidak Ada Pendapat	14	14.6	14.6	21.9
Setuju	37	38.5	38.5	60.4
Sangat setuju	38	39.6	39.6	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas menggambarkan bahwa Persepsi mahasiswa tentang validitas dan transparansi pencatatan transaksi pembayaran UKT di Bank Jateng sangat positif, dengan 39,6% menyatakan setuju mengenai integritas sistem. Keyakinan ini dikaitkan dengan keamanan dan transparansi yang dirasakan dari proses pembayaran, yang merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan pengguna dalam sistem pembayaran digital Hasna & Karim (2024) dan Putri & Baridwan (2014). Selain itu, penerapan fitur keamanan yang kuat, seperti One-Time Passwords dan otentikasi biometrik, meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengurangi kekhawatiran tentang penipuan Hasna & Karim (2024). Temuan ini selaras dengan studi yang lebih luas yang menekankan pentingnya keamanan yang dirasakan dalam menumbuhkan kepercayaan dan mendorong penggunaan platform pembayaran digital (Putri & Baridwan (2014). Dengan demikian, tingginya tingkat kesepakatan di antara mahasiswa mencerminkan keyakinan yang kuat pada integritas sistem pencatatan transaksi di bank.

Dimensi *Assurance* berhubungan dengan kredibilitas, keamanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi serta jaminan yang menumbuhkan rasa aman kepada mahasiswa selama melakukan transaksi pembayaran UKT. Mahasiswa merasa yakin bahwa Bank Jateng mampu menjamin keamanan data pribadi dan keabsahan transaksi melalui bukti pembayaran resmi. Penelitian ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa assurance adalah salah satu dimensi utama yang memengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Peningkatan sistem keamanan data dan transparansi transaksi menjadi aspek penting yang harus terus dijaga untuk mempertahankan kepercayaan pengguna.

Empathy

Table 18. Petugas Bank Jateng menunjukkan sikap ramah dan menghargai setiap mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	2	2.1	2.1	6.3
Tidak Ada Pendapat	8	8.3	8.3	14.6
Setuju	37	38.5	38.5	53.1
Sangat setuju	45	46.9	46.9	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai petugas Bank Jateng telah menunjukkan sikap ramah dan menghargai setiap mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT. Dari 96 responden, sebanyak 46,9% menyatakan sangat setuju dan 38,5% setuju, sehingga total penilaian positif mencapai 85,4%, sedangkan yang tidak ada pendapat hanya 8,3% dan yang tidak setuju–sangat tidak setuju berjumlah 6,3%.Dengan demikian, tingginya persepsi mahasiswa terhadap keramahan dan sikap menghargai dari petugas Bank Jateng dalam proses pembayaran UKT dapat diinterpretasikan sebagai indikator bahwa kualitas layanan tatap muka yang diberikan sudah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna, serta berpotensi memperkuat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan bank..

Table 19. Bank Jateng memperlakukan seluruh mahasiswa dengan adil tanpa membeda-bedakan.

	Frequency	Precent	Valid percent	Cumulative percent
Sangat tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Tidak setuju	1	1.0	1.0	5.2
Tidak Ada Pendapat	11	11.5	11.5	16.7
Setuju	37	38.5	38.5	55.2
Sangat setuju	43	44.8	44.8	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas, persepsi responden terhadap pernyataan "Bank Jateng memperlakukan seluruh mahasiswa dengan adil tanpa membeda-bedakan" memperlihatkan kecenderungan yang sangat positif. Dari 96 responden, terdapat 44,8% yang menyatakan sangat

setuju dan 38,5% yang setuju. Sebaliknya, hanya 11,5% yang tidak ada pendapat, serta 5,2% yang menyatakan tidak setuju hingga sangat tidak setuju. Temuan tersebut konsisten dengan literatur yang menegaskan bahwa persepsi keadilan dalam layanan keuangan merupakan faktor kunci pembentuk kepuasan dan loyalitas nasabah; ketika pelanggan merasa diperlakukan setara, penilaian mereka terhadap kualitas bank dan hubungan dengan bank menjadi lebih positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan komitmen jangka panjang Dalam konteks perbankan Indonesia, berbagai studi juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik terutama yang menyentuh aspek empati dan perlakuan adil berdampak signifikan terhadap kepuasan dan selanjutnya memperkuat loyalitas nasabah Liu & Lee (2012); Murhadi& Tedjokusumo (2023).Dengan demikian, dominasi respons setuju dan sangat setuju pada tabel ini menguatkan argumen bahwa praktik layanan yang adil di Bank Jateng menjadi fondasi penting bagi terbentuknya kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan bank.

Table 20. Bank Jateng berusaha memahami kebutuhan mahasiswa, misalnya dengan menyediakan layanan pembayaran online agar lebih praktis.

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	4	4.2	4.2	6.3
Tidak Ada Pendapat	10	10.4	10.4	16.7
Setuju	36	37.5	37.5	54.2
Sangat setuju	44	45.8	45.8	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table diatas, penilaian responden terhadap pernyataan "Bank Jateng berusaha memahami kebutuhan mahasiswa, misalnya dengan menyediakan layanan pembayaran online agar lebih praktis" menunjukkan dominasi sikap yang positif. Dari 96 responden, sebanyak 45,8% menyatakan sangat setuju dan 37,5% setuju. Sementara itu, responden yang tidak ada pendapat berjumlah 10,4% dan yang menyatakan tidak setuju hingga sangat tidak setuju hanya 6,3%. Pola ini menegaskan kuatnya persepsi pada dimensi *empathy* dan *convenience* dalam kualitas layanan perbankan, yakni kesanggupan bank memahami kebutuhan spesifik pengguna dan menerjemahkannya ke dalam inovasi layanan yang praktis. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa empati dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara langsung Dahiyat et al. (2019); Rita et al. (2020)dan bahwa pada konteks layanan digital, kemudahan serta inovasi seperti fasilitas pembayaran online dapat memperkuat pengalaman dan kepuasan pelanggan yang kemudian mendorong loyalitas Alam et al. (2020); Leninkumar (2017)Dengan demikian, tingginya proporsi respons setuju dan sangat setuju pada tabel ini mengindikasikan bahwa inisiatif Bank Jateng dalam menyediakan layanan pembayaran online telah selaras dengan harapan mahasiswa dan berpotensi menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan serta hubungan jangka panjang dengan segmen pengguna muda.

Table 21. Mahasiswa merasa Bank Jateng memberikan perhatian khusus untuk meningkatkan kenyamanan dalam layanan pembayaran UKT

	Frequency	**Precent**	**Valid percent**	**Cumulative percent**
Sangat tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Tidak setuju	3	3.1	3.1	5.2
Tidak Ada Pendapat	17	17.7	17.7	22.9
Setuju	39	40.6	40.6	63.5
Sangat setuju	35	36.5	36.5	100.0
Jumlah	96	100.0	100.0	

Berdasarkan table di atas, persepsi mahasiswa terhadap pernyataan "Mahasiswa merasa Bank Jateng memberikan perhatian khusus untuk meningkatkan kenyamanan dalam layanan pembayaran UKT" menunjukkan kecenderungan yang kuat ke arah positif. Dari total 96 responden, 36,5% menyatakan sangat setuju dan 40,6% setuju, sehingga secara kumulatif 77,1% merasakan adanya

perhatian khusus dari pihak bank, sedangkan 17,7% tidak ada pendapat dan hanya 5,2% yang menyatakan tidak setuju hingga sangat tidak setuju. Pola ini mengindikasikan bahwa dimensi *empathy* dan perhatian personal dalam kualitas layanan yakni kesediaan penyedia jasa untuk memahami kondisi pengguna serta menciptakan rasa nyaman telah dialami secara nyata oleh mayoritas mahasiswa. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa empati atau perhatian bank merupakan prediktor penting kepuasan pelanggan karena memperkuat pengalaman layanan yang dirasakan lebih manusiawi dan suportif Dahiyat et al. (2019); Rita et al. (2020). Selain itu, studi di sektor perbankan juga menunjukkan bahwa ketika inovasi layanan dan perhatian terhadap kebutuhan spesifik pelanggan meningkat, maka tingkat kepuasan akan naik dan berlanjut pada loyalitas (Kumar et al. (2021). Dalam konteks Indonesia, kualitas layanan termasuk aspek empati dan kenyamanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang kemudian memediasi terbentuknya loyalitas nasabah Murhadi & Tedjokusumo (2023). Dengan demikian, dominannya persentase responden yang setuju dan sangat setuju pada tabel ini memperkuat kesimpulan bahwa perhatian khusus Bank Jateng dalam layanan pembayaran UKT berperan sebagai faktor penting pembentuk kenyamanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Dimensi *Empathy* dalam penelitian ini menggambarkan perhatian dan sikap petugas Bank Jateng yang ramah serta mampu memahami kebutuhan dan permasalahan mahasiswa secara individual. Hasil menunjukkan bahwa sikap empatik petugas sangat dihargai oleh mahasiswa, yang berkontribusi positif dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini konsisten dengan studi terdahulu yang menegaskan bahwa empati dalam pelayanan berperan penting untuk membangun hubungan kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa. Oleh karena itu, pengembangan pelatihan soft skill bagi petugas sangat dianjurkan agar kualitas empati dapat terus ditingkatkan.

Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan mengkaji kualitas layanan Bank Jateng dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswa Universitas Tidar dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Secara umum, temuan menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai kualitas layanan Bank Jateng sudah memadai dan mampu mendukung kelancaran proses administratif pembayaran UKT. Hal ini tercermin antara lain pada dimensi empathy yang memiliki proporsi jawaban setuju–sangat setuju yang tinggi. Indikator keadilan perlakuan "Bank Jateng memperlakukan seluruh mahasiswa dengan adil tanpa membeda-bedakan" memperoleh 83,3% responden yang menyatakan setuju–sangat setuju, indikator pemahaman kebutuhan mahasiswa melalui layanan pembayaran online juga mencapai 83,3%, sedangkan indikator perhatian khusus untuk meningkatkan kenyamanan layanan pembayaran UKT mencapai 77,1%. Jika dilihat secara keseluruhan, hasil tersebut mengindikasikan bahwa dimensi empathy merupakan dimensi yang paling menonjol dan paling berkontribusi dalam membentuk kualitas layanan Bank Jateng pada konteks pembayaran UKT, karena melalui dimensi inilah mahasiswa paling kuat merasakan keadilan, pemahaman atas kebutuhan, dan perhatian khusus dari pihak bank.

Temuan ini sekaligus memperkuat teori bahwa kualitas layanan yang baik berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi dan layanan perbankan untuk administrasi UKT Parasuraman et al. (1988).Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan penelitian terdahulu yang menegaskan peran penting kualitas layanan dalam mendorong loyalitas dan kepuasan pengguna jasa Nengsih et al. (2021); Safitri et al. (2017); Senoaji (2012). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan kualitas layanan, khususnya pada aspek empati, menjadi faktor kunci dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif bagi mahasiswa sebagai nasabah.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada cakupan populasi dan lokasi yang hanya terbatas pada mahasiswa Universitas Tidar yang menggunakan Bank Jateng sebagai mitra

pembayaran UKT. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh populasi mahasiswa di wilayah lain tanpa adanya kajian tambahan dengan konteks dan karakteristik responden yang berbeda. Secara praktis, rekomendasi yang dapat diajukan adalah perlunya peningkatan berkelanjutan terhadap kesiapan sarana fisik dan teknologi, pelatihan petugas agar semakin empatik dan responsif, serta penguatan sistem keamanan transaksi sehingga kepercayaan mahasiswa terhadap layanan Bank Jateng dalam pembayaran UKT dapat semakin terjaga.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank Jateng dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswa Universitas Tidar secara umum sudah memenuhi harapan pengguna. Hal ini tercermin dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu aspek fasilitas fisik, keandalan sistem pembayaran, daya tanggap petugas, jaminan keamanan transaksi, dan sikap empatik petugas. Kombinasi kelima aspek tersebut berkontribusi positif terhadap kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT, sehingga mendorong tercapainya kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi empiris maupun teoretis bagi pengembangan kualitas layanan perbankan dalam konteks pendidikan tinggi, sekaligus menjadi masukan strategis bagi Bank Jateng dan Universitas Tidar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi UKT demi tercapainya kepuasan pengguna layanan.
Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah dan jumlah responden yang masih terbatas pada mahasiswa Universitas Tidar, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh pengguna layanan Bank Jateng di sektor pendidikan. Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa agenda riset selanjutnya dapat dikembangkan. Pertama, penelitian di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan responden, tidak hanya pada mahasiswa Universitas Tidar, tetapi juga pada perguruan tinggi lain yang bekerja sama dengan Bank Jateng maupun bank mitra berbeda, sehingga generalisasi temuan menjadi lebih kuat. Kedua, desain penelitian dapat dikembangkan dari survei deskriptif menjadi penelitian kuantitatif inferensial dengan menganalisis pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, misalnya melalui regresi linier berganda atau pemodelan persamaan struktural. Ketiga, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods dengan menambahkan teknik kualitatif seperti wawancara mendalam atau *focus group discussion* untuk menggali lebih jauh pengalaman subjektif mahasiswa terkait layanan pembayaran UKT. Keempat, studi lanjutan dapat memfokuskan analisis pada kualitas layanan digital Bank Jateng (ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan kanal elektronik lainnya) serta membandingkannya dengan layanan tatap muka di kantor cabang. Kelima, penelitian mendatang juga dapat menggunakan desain longitudinal untuk memantau perubahan persepsi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa sebelum dan sesudah adanya inovasi produk ataupun kebijakan baru dalam layanan pembayaran UKT.

Dengan demikian, selain memberikan gambaran tingkat kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa saat ini, penelitian ini juga membuka peluang pengembangan riset lanjutan yang diharapkan dapat memperkaya literatur serta mendukung perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan perbankan di sektor pendidikan tinggi.

REFERENSI

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002

Alam, M. N., Uddin, M. M., & Bhuiyan, M. N. (2020). The impact of electronic banking service quality on customer satisfaction in Bangladesh: An empirical study. . . *Journal of Innovation and Business Best Practice*.

Ariffin, M., Suharmiati, S., & Amwilla, A. Y. (2018). *Persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan laboratorium bank mini stie kesatuan dan implikasinya terhadap kepuasan mahasiswa*.

https://doi.org/https://doi.org/10.36339/JASPT.V2I1.119

Arikunto, s. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi revisi). Rineka Cipta.* https://doi.org/https://doi.org/10.35829/magisma.v5i1.11

asna, D. R., & Karim, M. (2024). *Persepsi pengguna terhadap keamanan pada sistem e-payment. Praksis: Jurnal Pendidikan, Budaya, dan Literasi*. https://doi.org/https://doi.org/10.71260/jpal.v1i2.46

Cheung, C. M. K., Lee, M. K. O., & Rabjohn, N. (2008). *The impact of electronic word-of-mouth: The adoption of online opinions in online customer communities. Internet Research, 18(3), 229–247*.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.

Dahiyat, S. E., Akroush, M. N., & Abu-Lail, B. N. (2019). *The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. Sustainability*. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11041113

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly*. https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30*.

Dugenio-Nadela, C., Cañeda, D., Tirol, S., Samillano, J., Pantuan, D., Piañar, J., & Decena, E. (2023). *Service quality and student satisfaction in higher education institutions. Journal of Human Resource and Sustainability Studies*. https://doi.org/https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.114049

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). *The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. Journal of Marketing*. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299606000403

Jun, M., & Cai, S. (2021). The key determinants of internet banking service quality: A content analysis. *International Journal of Bank Marketing*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02652320110409825

Kang, G.-D., & James, J. (2004). *Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model. Managing Service Quality*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09604520410546806

Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). *An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. Computers in Human Behavior*.

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). *A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. Decision Support Systems*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.). Pearson Education*.

Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2021). *Augmenting bank service quality dimensions: Moderation of perceived service innovation and bank reputation*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2021-0196

Ladhari, R. (2009). *Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. Managing Service Quality*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09604520910955320

Leninkumar, V. (2017). *The relationship between service quality and customer satisfaction and its impact on customer loyalty. Cogent Business & Management*.

Liu, Y. C., & Lee, Y. C. (2012). The impact of financial services quality and fairness on customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09604521211253496

Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011

Murhadi, W. R., & Tedjokusumo, C. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty in banking services. *Jurnal Siasat Bisnis*.

Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*.

Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2014). *Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. Computers in Human Behavior, 61, 404–414*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Putri, D. W., & Baridwan, Z. (2014). Determinan kepercayaan individu: Studi empiris konteks sistem e-payment. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2020). *Impact of e-service quality and customer satisfaction on e-loyalty in banking. SAGE Open*.

Safira Putri Anggraeni. (n.d.). *(2025). Analisis kualitas pelayanan di PT Bank Jateng cabang Yogyakarta (Skripsi). Universitas Teknologi Yogyakarta.* https://doi.org/https://eprints.uty.ac.id/18550/1/5210211014

Safitri, R. D., Sufian, S., & Anoraga, P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan Semarang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*.

Seitova, M., Nakisbekov, O., Shalbayeva, G., Akhmetov, A., & Yeskeldiyev, A. (2024). *Perceived service quality and student satisfaction: A case study. Frontiers in Education, 9, 1492432*.

Senoaji, E. (2012). *NPengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi di Bank Jateng Cabang Semarang) (Tesis)*. https://eprints.undip.ac.id/47704/1/Jurnal_Edwin.pdf

Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Maketing*.

sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.*

Surya Bahadur, G. C., Gautam, D. K., & Suvedi, B. M. (2024). *The impact of higher education service quality on student satisfaction: Evidence from business students. Cogent Education*.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima (4th ed.). Andi Publisher.*

Wirtz, J., & Mattila, A. S. (2001). *The impact of time and service characteristics on customer satisfaction. Journal of Consumer Research*.

Yuan, Y., Liu, M., & Yao, R. (2021). The impact of digital financial services on customer experience:

Evidence from mobile banking. *Journal of Financial Service Marketing*.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *ervices marketing: Integrating customer focus across the firm (3rd ed.). McGraw-Hill*.

Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*.

Zhou, T. (2013). *An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. Decision Support Systems*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.10.034