



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

c University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM BANK MINI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

### **TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Fakultas Syariah Dan Hukum**



**OLEH :**  
**RANGGA PRASETYO**  
**NIM. 02220614269**

**PROGRAM STUDI D-III  
PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2025 M/1447 H**



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Laporan Akhir dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM BANK MINI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**", yang ditulis oleh:

NAMA : Rangga Prasetyo  
NIM : 02220614269  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025  
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juli 2025

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Dr. Jenita, SE, MM**

Sekretaris

**Haniah Lubis, SE., ME, Sy**

Penguji I

**Dr. Syahpawi, S.Ag., M. Sh**

Penguji II

**Dr. Rustam, SE., ME..Sy**

Mengetahui



**Abd. H. Ataghfirah, MA**



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Laporan akhir dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau**, yang ditulis oleh:

Nama : Rangga Prasetyo

NIM : 02220614269

Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah  
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2025  
Pembimbing 1

**Dr. Hj. Zuraida, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 19710813 199603 2 001

Pembimbing 2

**Darnilawati, SE, M.Si**  
NIP. 19790420 200710 2 006



UIN SUSKA RIAU

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ranoga Prasetyo  
NIM : 02220614269  
Tempat/Tgl. Lahir : Kerasaan /30 juni 2004  
Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum  
Prodi : D-III perbankan Syariah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*: Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sultan Syarif Harim Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan

  
METRAK TEMPIL  
ES200AMX407757250  
NIM : 02220614269

\* pilih salah satu susulan jenis karya tulis



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Rangga Prasetyo, (2025) : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah sebagai sarana praktik mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa perbankan syariah terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium Bank Mini Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 203 mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 hingga 2024. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan margin of error 5%, menghasilkan 135 responden, namun dalam praktiknya diperoleh 136 mahasiswa yang mengisi kuesioner secara lengkap. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner Google Form.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa puas terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah, yang tercermin dari respons positif terkait pengalaman penggunaan, keinginan untuk kembali menggunakan layanan, serta kesediaan merekomendasikannya. Dimensi tangible, responsiveness, assurance, dan empathy dinilai telah sesuai dengan harapan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi lima dimensi SERVQUAL. Dimensi tangible, responsiveness, assurance, dan empathy mendapat penilaian positif karena fasilitas yang memadai, pelayanan cepat, sikap profesional, serta perlakuan yang baik. Namun, pada dimensi reliability masih ditemukan ketidakpuasan, khususnya terkait kurangnya penerapan prinsip 3S (senyum, salam, dan sapa), sehingga diperlukan perbaikan pada aspek keandalan layanan.

**Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan, Laboratorium Bank Mini Syariah**



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM BANK MINI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**" dengan baik dan maksimal.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Sunarto dan Ibu Kasni, orang tua tercinta, atas segala doa, dukungan, baik material maupun non-material, yang telah menjadi motivasi utama dalam menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag, Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M. Pd,



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wakil Rektor II, Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D Wakil Rektor III  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Dr. H. Maghfiroh, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, SHI. MH, Wakil Dekan I, Ibu Nurnasrina, SE. M. Si, Wakil Dekan II, Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, SH. MH, Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Jenita, SE, MM, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah, dan Ibu Rozi Andini, M. E, selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah, atas bimbingan dan arahannya selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, S.Ag., M.Ag, selaku pembimbing 1, dan Ibu Darnilawati, SE., M.Si selaku Pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, serta bimbingan berharga.
6. Ibu Nuryanti, S.E.I., ME.Sy, selaku Dosen Penasehat Akademik, atas bimbingan dan masukan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum, khususnya Prodi Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum, serta Perpustakaan Fakultas, atas bantuan dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah, yang telah berpartisipasi sebagai objek penelitian dalam laporan akhir ini.



UIN SUSKA RIAU

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam laporan ini.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

Rangga Prasetyo  
NIM. 02220614269



© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan masalah .....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori .....	8
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2. Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	11
B. Konsep Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Model SERVQUAL (Service Quality).....	14
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penyusunan tesis, pengembangan dan penyelesaian masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Laboratorium Bank Mini Syariah .....	17
1. Pengertian Laboratorium Bank Mini Syariah.....	17
D. Bank Syariah.....	19
1. Pengertian Bank Syariah .....	19
2. Tujuan Bank Syariah .....	21
E. Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
D. Populasi Dan Sampel.....	29
E. Sumber Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Analisis Data.....	33
H. Teknik Penulisan .....	34

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah.....	35
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Bank Mini syariah .....	44



UIN SUSKA RIAU

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 53

A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR		
Gambar 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Semester .....	37
Gambar 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Laboratorium .....	38



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Perasaan Senang Selama Menggunakan Layanan Laboratorium .....	39
Tabel 4.2 Keinginan Menggunakan Kembali Layanan Laboratorium.....	41
Tabel 4.3 Kesediaan Merekendasikan kepada Orang Lain.....	43
Tabel 4.4 Keandalan (Reliability) .....	45
Tabel 4.5 Daya Tanggap ( Responsiveness).....	47
Tabel 4.6 Jaminan ( Assurance) .....	48
Tabel 4.7 Empati ( Emphaty) .....	50
Tabel 4.8 Bukti Fisik ( Tangible) .....	51

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai bagian dari industri keuangan yang berbasis prinsip syariah, bank syariah bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Seiring dengan meningkatnya permintaan tenaga kerja profesional dalam industri ini, berbagai perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, berupaya mencetak lulusan yang kompeten melalui program studi Perbankan Syariah. Salah satu fasilitas yang menjadi penunjang utama pembelajaran mahasiswa adalah laboratorium Bank Mini Syariah, yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktik langsung dalam dunia perbankan syariah.<sup>1</sup>

Laboratorium Bank Mini Syariah berfungsi sebagai tempat bagi mahasiswa untuk mempraktikkan teori yang telah mereka pelajari di kelas, terutama dalam aspek pelayanan, administrasi, dan operasional perbankan syariah. Keberadaan laboratorium ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Namun, efektivitas laboratorium ini dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa masih menjadi perdebatan, terutama dalam hal kualitas layanan yang diberikan. Mahasiswa sebagai pengguna layanan

---

<sup>1</sup> Wadhan Dan Fatati Nuryana, “*Pengaruh Layanan Laboratorium Galeri Investasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Madura Dalam Bertransaksi Di Pasar Modal Syariah*” (Institut Agama Islam Negeri Madura, 2019), h. 5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laboratorium memiliki ekspektasi terhadap fasilitas yang tersedia, sistem pelayanan, serta kualitas bimbingan dari pengelola laboratorium.<sup>2</sup>

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Bank Mini Syariah menjadi aspek krusial dalam menilai efektivitas fasilitas ini. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain kualitas layanan, kemudahan akses, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi tenaga pengelola laboratorium. Ketika faktor-faktor ini tidak terpenuhi, mahasiswa cenderung merasa kurang puas, yang pada akhirnya dapat memengaruhi motivasi mereka dalam memanfaatkan laboratorium sebagai media pembelajaran.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di laboratorium perbankan syariah di berbagai universitas masih menghadapi beberapa tantangan. Studi oleh Rahmayanti & Wahyuni menemukan bahwa kurangnya pemeliharaan fasilitas dan minimnya jumlah instruktur yang kompeten menjadi kendala utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.<sup>3</sup> Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati juga menyoroti bahwa beberapa laboratorium bank

---

<sup>2</sup> Reskiyanur, “*Tinjauan Pengembangan Kualitas Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Persaingan Kerja*” (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021), h . 3.

<sup>3</sup> Sri Rahmayanti, Misral, Dan Wieke Agvi Wahyuni, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau Pada Bank Layanan Gerak Bni Syariah,” *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika* 10, No. 2 (21 Desember 2020), h. 271-280.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mini syariah masih menggunakan sistem manual dalam transaksi, yang menyebabkan keterbatasan dalam simulasi praktik perbankan yang lebih modern.<sup>4</sup>

UIN Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu universitas yang memiliki program studi Perbankan Syariah juga menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa laboratorium Bank Mini Syariah dapat memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa mahasiswa mengeluhkan terbatasnya akses ke laboratorium, sistem layanan yang masih kurang efisien, serta minimnya pelatihan intensif yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berdampak pada kurangnya pengalaman praktik yang memadai, sehingga lulusan kurang siap dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.<sup>5</sup>

Dalam konteks peningkatan kualitas pendidikan, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium Bank Mini Syariah menjadi langkah penting. Dengan melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, pihak universitas dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna memastikan bahwa laboratorium ini dapat benar-benar menjadi sarana pembelajaran yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau terhadap layanan yang diberikan oleh laboratorium Bank Mini Syariah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

---

<sup>4</sup> Ida Ambarwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Pengetahuan Produk Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Mini Iain Ponorogo” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020), h. 16.

<sup>5</sup> Syaparudin, “Model Pengembangan Sdm Industri Perbankan Syariah Pada Islamic Banking School Yogyakarta,” *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* Vol.8, no. 2 (2014): h. 357, <https://doi.org/10.18326/infsl3.v8i2.351-372>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas layanan laboratorium, baik dari segi fasilitas, sistem pelayanan, maupun tenaga pengajar. Dengan adanya peningkatan tersebut, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktik yang lebih baik, sehingga mereka siap untuk terjun ke industri perbankan syariah setelah lulus.

**B. Batasan Masalah**

Untuk menjaga kejelasan dan konsistensi arah penelitian, peneliti menetapkan batasan masalah agar hasil penelitian dapat terfokus dan terarah. Penelitian ini terbatas pada analisis tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah yang tersedia di lingkungan kampus. Penelitian ini tidak mencakup kepuasan mahasiswa dari program studi lain ataupun laboratorium serupa di universitas lain.

**C. Rumusan masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau terhadap pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Bank Mini Syariah?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium Bank Mini Syariah UIN Suska Riau?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian****1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa perbankan syariah uin sultan syarif kasim riau terhadap pelayanan laboratorium bank mini syariah.
- 2) Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Laboratorium Bank Mini Syariah UIN Suska Riau.

**2. Manfaat Penelitian**

- 1) Memberikan informasi mengenai kualitas layanan yang sudah baik dan aspek yang perlu ditingkatkan dalam Laboratorium Bank Mini Syariah.
- 2) Menjadi referensi dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktik perbankan syariah melalui fasilitas laboratorium.
- 3) Menjadi dasar pertimbangan bagi institusi keuangan syariah dalam mendukung pengembangan pendidikan perbankan syariah di perguruan tinggi.
- 4) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**E. Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, penulis menyusun sistematikanya sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB I:****PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

**BAB II:****TINJAUAN PUSTAKA**

menguraikan teori dan konsep yang relevan dengan penelitian ini. Bagian ini mencakup konsep kepuasan mahasiswa, teori kualitas layanan dalam dunia pendidikan, serta peran laboratorium bank mini syariah dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa. Selain itu, penelitian terdahulu yang terkait akan dibahas untuk melihat kesenjangan penelitian yang diisi oleh studi ini.

**BAB III:****METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data..

**BAB IV:****HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data. Pada bagian ini, diawali dengan gambaran umum mengenai Laboratorium Bank Mini Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau, kemudian dilanjutkan dengan pemaparan hasil analisis data yang diperoleh dari responden. Hasil penelitian ini kemudian dikaitkan dengan teori yang telah dibahas dalam kajian pustaka serta dibandingkan dengan

**BAB V:**

penelitian terdahulu untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Mahasiswa dapat dianggap sebagai pelanggan dari sebuah institusi pendidikan tinggi, seperti universitas. Oleh karena itu, konsep kepuasan mahasiswa dapat disejajarkan dengan kepuasan pelanggan, yakni sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterimanya dengan ekspektasi yang dimilikinya. Sementara itu, menurut Wilkie, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons emosional yang muncul dari evaluasi terhadap pengalaman dalam mengonsumsi suatu produk atau layanan.<sup>6</sup> Kepuasan merujuk pada tingkat perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mengalami atau menikmati suatu produk atau layanan. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai selisih antara harapan mahasiswa (nilai ekspektasi) dengan kondisi yang disediakan oleh perguruan tinggi dalam upaya memenuhi harapan tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah konsep mendasar dalam bidang pemasaran dan manajemen layanan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya.

<sup>6</sup> Berlintina Permatasari Dan Defia Riski Anggarini, "Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Oleh Strategi Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Warunk Upnormal Bandar Lampung," *Jurnal Manejerial* Vol.19, No. 2 (2020): h. 103.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang.<sup>7</sup>

Menurut Lovelock dan Wirtz, kepuasan merupakan suatu sikap yang terbentuk berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai penilaian terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk atau jasa, yang memberikan tingkat kepuasan tertentu dalam memenuhi kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan melalui kualitas, pelayanan, dan nilai yang diberikan. Untuk membangun loyalitas pelanggan, kunci utamanya adalah menyediakan nilai pelanggan yang tinggi.<sup>8</sup>

Berdasarkan berbagai definisi dari para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi terhadap kualitas suatu produk atau jasa dengan kualitas yang dirasakan saat menggunakannya. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas produk atau jasa tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila kualitas yang diterima tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

---

<sup>7</sup> Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Jawa Timur: Qiara Media, 2021), h. 42.

<sup>8</sup> Aspizain Caniago, "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Lentera Bisnis* Vol.11, No. 3 (2022): h. 223.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan merupakan indikator utama bagi perusahaan dalam menilai kinerja produk atau jasa yang mereka tawarkan. Pemahaman terhadap tingkat kepuasan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa, memperbaiki layanan, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun kesan positif, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan loyalitas mereka dalam jangka panjang.

## 2. Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen. Berikut ini merupakan karakteristik yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas.<sup>9</sup>

- a. Konfirmasi kepuasan (*Confirmation of Satisfaction*) tidak diukur secara langsung, tetapi dinilai melalui perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan kinerja produk atau jasa yang diberikan.
- b. Niat beli ulang (*Repurchase Intention*) diukur dengan menanyakan secara langsung kepada pelanggan mengenai kemungkinan mereka untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan di masa yang akan datang.

<sup>9</sup> Muhammad Zidan Rinaldi, "Pengaruh Personal Selling Sales Associate (Sa) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Charles And Keith Mall Ska Pekanbaru" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025), h. 21.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kesediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*) merupakan indikator penting yang perlu dianalisis, di mana pelanggan menunjukkan keinginannya untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau kerabat.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Memenuhi harapan mahasiswa merupakan aspek penting dalam kepuasan pelanggan. Beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan telah dikemukakan oleh para ahli. Hannah & Karp menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan, suatu perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan utama konsumen, yang dikenal sebagai “*The Big Eight Factors*”. Secara umum, faktor-faktor tersebut diklasifikasikan ke dalam tiga kategori :<sup>10</sup>

- a. faktor yang berkaitan dengan produk, seperti kualitas produk, keseimbangan antara nilai dan harga, desain produk, serta keandalan.
- b. Faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan mencakup jaminan, responsivitas, serta metode dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan.
- c. Faktor-faktor yang berkaitan dengan pengalaman penjualan meliputi keahlian karyawan, serta kemudahan dan kenyamanan dalam proses transaksi.

---

<sup>10</sup> Muh Amin Choiri Setiyanto, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pekalongan: Studi Kasus Pada Cv. Gajah Makmur Surakarta,” *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Humaniora, Ekonomi Dan Agama* Vol. 11 (2013): h. 5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pendapat tersebut, Musanto mengadaptasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi empat aspek utama, yaitu *reliability, response to and remedy of problems, sales experience, and convenience of acquisition.*<sup>11</sup>

- a. *Reliability* (keandalan) mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menyediakan produk yang sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan.
- b. *Response to and remedy of problems* (respon dan cara penyelesaian masalah) mencerminkan sikap karyawan dalam menanggapi keluhan serta permasalahan yang dialami oleh pelanggan.
- c. *Sales experience* (pengalaman karyawan) mencakup seluruh interaksi antara pelanggan dan karyawan, khususnya dalam hal komunikasi yang berperan dalam memberikan saran dan pendapat kepada pelanggan.
- d. *Convenience of acquisition* (kemudahan dan kenyamanan) merujuk pada segala bentuk kemudahan serta kenyamanan yang disediakan perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tiga sudut pandang utama, yaitu kebutuhan pelanggan, pelayanan, dan teori pemasaran. Setiap sudut pandang tersebut

---

<sup>11</sup> Musanto dan trisno, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya," *Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, no. 2 (2004): h. 123-136.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki argumentasi serta penjelasan logis masing-masing dalam menjelaskan faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pelanggan.

## B. Konsep Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kemampuan ini tercermin melalui peran sumber daya manusia serta lingkungan kerja. Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam suatu organisasi, di mana individu di dalamnya berkontribusi melalui tenaga, kreativitas, dan usaha mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan optimal.<sup>12</sup>

Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian layanan memiliki peran yang sangat penting dalam menarik pelanggan agar menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>13</sup> Selain itu, pelayanan juga menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan strategi pemasaran di bidang jasa.<sup>14</sup>

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu

<sup>12</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2, no. 2 (2018): h. 138, <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.

<sup>13</sup> Dedi Rianto Rahadi Dan Alda Amelia Majid, "Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen," *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 10, No. 2 (2020): h. 116.

<sup>14</sup> Indra Anggit Prayoga, "Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Kspps (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) Btm (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Perkasa Cabang Bobotsari Kabupaten Purbalingga" (UIN Prof.K.H. Saifuddin Zulfitri Purwokerto, 2024), h. 14.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Pada dasarnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dalam suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat serta pemenuhan kebutuhan melalui interaksi dengan orang lain. Selain itu, menurut Boediono, pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu sistem atau organisasi serta menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik.<sup>15</sup>

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka. Moenir juga menegaskan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga memungkinkan penetapan standar baik dalam aspek waktu yang dibutuhkan maupun hasil yang dicapai. Dengan adanya standar tersebut, manajemen dapat merancang, melaksanakan, mengawasi, serta mengevaluasi proses pelayanan agar memberikan hasil yang optimal bagi penerima layanan.

## **2. Model SERVQUAL (*Service Quality*)**

*Service quality* atau kualitas pelayanan tercermin dalam kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya guna menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. Menurut

---

<sup>15</sup> Ririn Marisca Hasibuan, Fitriani Harahap, Dan Armansyah Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan," *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (Ipts)* Vol. 4, No. 3 (2021): h. 178.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lovelock dan Wirtz, kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>16</sup>

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Model SERVQUAL (*Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, adalah suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama,yaitu :<sup>17</sup>

- a. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak awal tanpa kesalahan serta menyampaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan menjadi faktor penting. Dalam hal ini, seorang pemasar harus mampu menyediakan produk atau layanan yang andal, memastikan bahwa tidak terjadi kerusakan. Selain itu, karyawan perusahaan juga harus bersikap jujur dalam menyelesaikan permasalahan agar pelanggan tidak merasa dirugikan atau ditipu.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan, merespons permintaan mereka, serta memberikan informasi mengenai waktu penyediaan layanan dan melaksanakannya

<sup>16</sup> Muhammad In'amul Chulaifi Endang Setyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya," *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* Vol. 3, no. 1 (2018): h. 42.

<sup>17</sup> Nurholifatu Masruroh dan Isudani Rahmaningtyas, "Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan," *Economic Education Analysis Journal* Vol. 9, no. 3 (2020): h. 668, <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan cepat merupakan aspek penting. Salah satu elemen utama dalam dimensi daya tanggap adalah kesiapan karyawan perusahaan dalam membantu pelanggan. Setiap individu dalam perusahaan, terlepas dari posisinya, sebaiknya selalu memberikan perhatian kepada pelanggan yang berinteraksi dengan perusahaan.

- c. Jaminan (*Assurance*) : Jaminan merujuk pada sikap karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta memberikan rasa aman bagi mereka. Selain itu, jaminan juga mencakup kesopanan karyawan serta penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani serta menjawab setiap pertanyaan maupun permasalahan yang diajukan oleh pelanggan.
- d. Empati (*Emphaty*) : Sikap perusahaan dalam memahami permasalahan pelanggan serta bertindak demi kepentingan mereka mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga perlu memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan serta menetapkan jam operasional yang fleksibel dan nyaman bagi mereka.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*) : Bukti fisik berhubungan dengan aspek visual, seperti penampilan karyawan serta kualitas material yang digunakan oleh perusahaan. Dalam hal ini, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pelanggan harus menjadi perhatian utama. Faktor seperti gedung yang dilengkapi dengan sistem pendingin udara (AC), perangkat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telekomunikasi yang modern, serta perabot kantor yang berkualitas menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam menilai suatu layanan.

### **C. Laboratorium Bank Mini Syariah**

#### **1. Pengertian Laboratorium Bank Mini Syariah**

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebutkan bahwa Bank Syariah memiliki kewajiban untuk melaksanakan fungsi penghimpunan serta penyaluran dana dari masyarakat.<sup>18</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurnyanya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>19</sup>

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, laboratorium merupakan tempat yang digunakan untuk melakukan percobaan atau penelitian dalam berbagai bidang ilmu, seperti fisika dan kimia. Sementara itu, menurut Hornby “*laboratory is a room or building used scientific research, experiments, testing, etc*”. artinya adalah sebagai ruangan atau bangunan yang digunakan untuk penelitian ilmiah, eksperimen, pengujian, dan kegiatan sejenis lainnya.<sup>20</sup>

Laboratorium merupakan suatu tempat atau ruangan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk melakukan percobaan atau penelitian. Selain itu,

<sup>18</sup> Rizal yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (jakarta: salemba, 2019), h. 53.

<sup>19</sup> Nurnasrina dan P.Adiyes Putra, *Kegiatan Usaha Bank Syariah* (Jogjakarta: Kalimedia, 2017), h. 23.

<sup>20</sup> Eva Fauziah, Ifa Hanifia Senjati, dan Sandi Febriadi Rizki, “Model Pemberdayaan Laboratorium Bank Mini Syariah di Perguruan Tinggi,” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 8, no. 2 (2017): h. 105.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laboratorium juga dapat diartikan sebagai unit pendukung akademik dalam suatu lembaga pendidikan yang dikelola secara sistematis untuk keperluan pengujian, kalibrasi, atau produksi dalam skala terbatas. Kegiatan tersebut dilakukan dengan menggunakan peralatan dan bahan tertentu berdasarkan metode ilmiah guna mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, laboratorium juga dapat berfungsi sebagai sarana pelayanan bagi masyarakat.<sup>21</sup>

Berdasarkan fungsinya, laboratorium dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu laboratorium pembelajaran (*classroom laboratory*) dan laboratorium penelitian (*research laboratory*). Laboratorium pembelajaran dirancang untuk mendukung proses belajar mengajar, praktikum, serta kegiatan lain yang menunjang pembelajaran. Adapun beberapa fungsi laboratorium, antara lain:<sup>22</sup>

- a. Sebagai sarana untuk melaksanakan pembelajaran praktik yang memerlukan penggunaan peralatan khusus.
- b. Sebagai wadah yang mendorong peserta didik untuk memperdalam pemahaman terhadap suatu fakta yang sedang diselidiki atau diamati.
- c. Sebagai tempat untuk menampilkan hasil penelitian atau pameran ilmiah.

<sup>21</sup> M Saifulloh, “Pengaruh Pembelajaran Praktikum Laboratorium Keuangan (Bank Mini) Terhadap Skill Mahasiswa Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga” (UIN Sunan Kalijaga, 2016), h. 2.

<sup>22</sup> Benny Ismail Sigarlaki, Andi Ahmad Gunadi, Dan Winata Widia, “Pelaksanaan Program Magang Talenta Service Melalui Kegiatan Bank Mini Di Pt. Bank Maybank Indonesia, Tbk,” *Jurnal Instruksional* Vol. 1, no. 2 (2020): h. 147.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Sebagai media pembelajaran dalam memahami karakteristik alam dan lingkungan melalui optimalisasi keterampilan proses serta pengembangan sikap ilmiah.
- e. Sebagai tempat berlatih dalam menerapkan berbagai proses sesuai dengan kebutuhan pembelajaran yang menekankan pada proses selain hasil akhir.
- f. Sebagai pendukung dalam melengkapi pemahaman teori yang dipelajari, sehingga tercipta keseimbangan antara teori dan praktik.

Laboratorium Bank Mini Syariah merupakan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan laboratorium perbankan syariah yang diselenggarakan dalam program studi Ekonomi, Ekonomi Syariah, Keuangan Perbankan Syariah, atau Muamalah. Laboratorium ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa di bidang perbankan syariah dengan mengintegrasikan pengetahuan teoritis dan praktik dalam suatu sistem perbankan syariah yang terpadu. Dengan demikian, ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan secara langsung dalam laboratorium.

**D. Bank Syariah****1. Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis. Berbeda dengan bank konvensional yang menerapkan sistem bunga,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank syariah lebih mengutamakan mekanisme bagi hasil, sistem sewa, serta transaksi jual beli yang sepenuhnya bebas dari praktik riba.<sup>23</sup>

Secara umum, bank syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada penyediaan layanan penyimpanan, pembiayaan, serta fasilitas transaksi pembayaran. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dengan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis.<sup>24</sup>

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dari bank konvensional, di mana layanan yang diberikan kepada nasabah bebas dari unsur bunga. Dalam operasionalnya, bank syariah melarang pembayaran dan penerimaan bunga dalam setiap bentuk transaksi. Bank syariah tidak menerapkan sistem bunga, baik dalam bentuk keuntungan yang diperoleh dari nasabah yang meminjam dana maupun bunga yang dibayarkan kepada pemilik simpanan di bank syariah.<sup>25</sup>

Bank syariah adalah institusi keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan sistem bunga. Bank Syariah, yang juga dikenal sebagai Bank Tanpa Bunga, merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang menjalankan operasional serta produknya berdasarkan prinsip-prinsip yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah

<sup>23</sup> Slamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan* (jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015), h. 31.

<sup>24</sup> hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," *Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): h. 68.

<sup>25</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 32.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaga keuangan yang berfokus pada penyediaan pembiayaan serta layanan lainnya dalam transaksi pembayaran dan peredaran uang, dengan seluruh kegiatannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>26</sup>

## **2. Tujuan Bank Syariah**

Bank Syariah memiliki beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut.<sup>27</sup>

- a. Mengarahkan aktivitas ekonomi masyarakat agar menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip Islam, khususnya dalam sektor perbankan, sehingga dapat terhindar dari praktik riba serta bentuk usaha atau perdagangan yang mengandung unsur ketidakpastian (gharar).
- b. Mewujudkan keadilan dalam bidang ekonomi dengan mendistribusikan pendapatan secara merata melalui kegiatan investasi, sehingga dapat mengurangi kesenjangan yang signifikan antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memperluas kesempatan berusaha, terutama bagi kelompok kurang mampu, melalui pengembangan kegiatan usaha yang produktif guna mewujudkan kemandirian ekonomi.
- d. Mengatasi permasalahan kemiskinan, yang umumnya menjadi fokus utama dalam program pembangunan di negara-negara berkembang.

---

<sup>26</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2.

<sup>27</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 99.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menjaga stabilitas ekonomi dan moneter, di mana aktivitas bank syariah berperan dalam mencegah overheating ekonomi akibat inflasi serta menghindari persaingan tidak sehat di antara lembaga keuangan.
- f. Mengurangi ketergantungan umat Islam terhadap bank yang tidak berlandaskan prinsip syariah.

### E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Reskiyanur (2020) <sup>28</sup>  Tinjauan pengembangan kualitas mahasiswa perbankan syariah dalam menghadapi persaingan kerja	Penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan laboratorium perbankan syariah yang menyimulasikan kondisi nyata industri keuangan sangat membantu mahasiswa dalam memahami praktik kerja dan meningkatkan kesiapan mereka menghadapi dunia profesional. Kegiatan seperti transaksi manual, simulasi layanan pelanggan, dan pembelajaran berbasis praktik	Penelitian ini sama-sama membahas laboratorium bank mini sebagai bagian penting dalam menunjang pembelajaran mahasiswa perbankan syariah, khususnya dalam hal kesiapan menghadapi dunia kerja dan praktik industri.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, di mana Reskiyanur lebih menekankan pada pengembangan kualitas mahasiswa untuk bersaing di dunia kerja melalui laboratorium, sedangkan penelitian saya menekankan pada kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di laboratorium bank mini.

<sup>28</sup> Reskiyanur, "Tinjauan Pengembangan Kualitas Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Persaingan Kerja" (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021), h . 3.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	Ambarwati (2020) <sup>29</sup>  Pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman produk terhadap minat menabung mahasiswa di bank mini IAIN Ponorogo	membuat mahasiswa mampu menyerap materi lebih cepat dan lebih dalam.		
---	---	--	--	--

<sup>29</sup> Ida Ambarwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Pengetahuan Produk Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Mini Iain Ponorogo" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020), h. 16.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Wadhan Nuryana (2020) <sup>30</sup>  Pengaruh Layanan Laboratorium Galeri Investasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Madura Dalam Bertransaksi Di Pasar Modal Syariah	&  Mahasiswa lebih puas ketika tenaga pengelola laboratorium responsif dan interaktif	Sama-sama meneliti kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium bank mini syariah..	Penelitian terdahulu menyoroti pengaruh media sosial dan interaksi pengelola terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan penelitian saya lebih fokus pada efektivitas fasilitas dan sistem layanan dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa.
4	Putri (2022) <sup>31</sup>  Minat siswa menabung di Bank Mini Syariah SMK IT Al-Izhar Pekanbaru	Laboratorium membantu mahasiswa dalam memahami konsep perbankan syariah dan meningkatkan minat menabung.	Sama-sama membahas manfaat laboratorium dalam pembelajaran mahasiswa.	Penelitian terdahulu lebih mengarah pada faktor literasi keuangan dalam penggunaan layanan bank mini, sementara penelitian saya lebih fokus pada pengaruh layanan laboratorium terhadap kesiapan kerja mahasiswa perbankan syariah.

<sup>30</sup> Wadhan Dan Fatati Nuryana, “*Pengaruh Layanan Laboratorium Galeri Investasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Madura Dalam Bertransaksi Di Pasar Modal Syariah*” (Institut Agama Islam Negeri Madura, 2019), h. 5.

<sup>31</sup> Debi Anggraini Putri, “*Minat Siswa/Siswi Menabung Pada Produk Simpanan Pelajar Di Bank Mini Syariah Smk It Al-Izhar School Pekanbaru*” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022), h. 33.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

5	Saifulloh (2016) <sup>32</sup> Pengaruh Pembelajaran Praktikum Laboratorium Keuangan (Bank Mini) terhadap Skill Mahasiswa Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga	Penelitian terdahulu menunjukkan Fasilitas laboratorium menjadi faktor paling dominan dibanding metode pengajaran dosen, dan Ada korelasi antara frekuensi praktik dan penguasaan keterampilan dasar operasional perbankan syariah.	Sama-sama menilai laboratorium bank mini sebagai sarana pembelajaran praktik mahasiswa dan Mengkaji aspek layanan dan fasilitas	Penelitian ini fokus pada peningkatan skill bukan kepuasan pengguna layanan seperti pada penelitian saya
6	Susilowati (2015) <sup>33</sup> Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Online	kepercayaan pelanggan, kualitas produk, dan harga secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa tingkat kepercayaan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting dalam membangun kepuasan, disusul oleh persepsi terhadap kualitas produk dan penetapan harga yang wajar.	Sama-sama mengkaji kepuasan pelanggan, di mana dalam konteks ini mahasiswa diposisikan sebagai pelanggan layanan pendidikan (laboratorium bank mini).	Penelitian terdahulu lebih meneliti customer trust, kualitas produk, dan harga, sedangkan dalam penelitian ini lebih menekankan pada dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

<sup>32</sup> Saifulloh, "Pengaruh Pembelajaran Praktikum Laboratorium Keuangan (Bank Mini) Terhadap Skill Mahasiswa Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga," h. 2.

<sup>33</sup> Susilowati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Online," *Jurnal Komunikasi* Vol. VI, no. 1 (2015): h. 30.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7	Caniago (2022) <sup>34</sup>  Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil temuannya adalah Kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan Dimensi empathy dan personalised feedback mendapat skor tertinggi.	Sama-sama mengkaji kepuasan pengguna layanan dengan indikator kepercayaan dan kualitas layanan.	Penelitian dilakukan di sektor bimbingan belajar, sedangkan penelitian saya di lembaga pendidikan tinggi berbasis perbankan syariah.
8	Fauziah, Senjati & Rizki (2017) <sup>35</sup>  Model Pemberdayaan Laboratorium Bank Mini Syariah di Perguruan Tinggi.	Hasil temuannya Terdapat empat model pemberdayaan laboratorium yang berpengaruh pada efektivitas pembelajaran dan Pemberdayaan internal dengan dukungan manajemen kampus paling efektif.	Sama-sama mengkaji pentingnya laboratorium bank mini dalam mendukung pembelajaran mahasiswa syariah.	Fokus penelitian ini pada pemberdayaan kelembagaan dan pengelolaan, sedangkan penelitian saya berfokus pada kepuasan pengguna langsung.

<sup>34</sup> Aspizain Caniago, "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Lentera Bisnis* Vol.11, No. 3 (2022): h. 223.

<sup>35</sup> Eva Fauziah, Ifa Hanifia Senjati, dan Sandi Febriadi Rizki, "Model Pemberdayaan Laboratorium Bank Mini Syariah di Perguruan Tinggi," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 8, no. 2 (2017): h. 105

<p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ol> </li> <li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li> </ol>	<p><b>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</b></p> <p><b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b></p>	<p><b>9</b></p> <p>Masruroh, Nurholifatu &amp; Rahamaningtyas (2020)<sup>36</sup> Model SERVQUAL untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan.</p>	<p>Hasil temuannya ialah ditemukan gap antara pentingnya kualitas layanan dan performa aktual di lapangan. Serta Responsiveness dan reliability memiliki nilai prioritas tertinggi untuk diperbaiki</p>	<p>Sama-sama menggunakan SERVQUAL sebagai model evaluasi layanan.serta Fokus pada kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan layanan.</p>	<p>Pada Penelitian terdahulu bersifat umum dan tidak spesifik sedangkan pada penelitian saya mengarah ke laboratorium pendidikan</p>
<p><b>10</b></p> <p>Permatasari, Berlintina &amp; Defia Riski Anggaraini (2020)<sup>37</sup> Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Strategi Bauran Pemasaran pada Warunk Upnormal Bandar Lampung</p>	<p>Hasil temuannya ialah Strategi harga dan promosi paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan.Serta Keputusan pembelian berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan.</p>	<p>Sama-sama menilai kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan.</p>	<p>Konteks dan objek berbeda Warunk Upnormal adalah bisnis kuliner, sedangkan penelitian meneliti layanan laboratorium perbankan syariah.</p>		

<sup>36</sup> Masruroh dan Rahamaningtyas, "Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan," h. 668.

<sup>37</sup> Berlintina Permatasari Dan Defia Riski Anggarini, "Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Oleh Strategi Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Warunk Upnormal Bandar Lampung," *Jurnal Manejerial* Vol.19, No. 2 (2020): h. 103.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Bank Mini Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau. Lokasi ini dipilih karena laboratorium tersebut digunakan sebagai tempat praktik bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah dalam memahami sistem perbankan syariah secara langsung.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **. Subjek**

Subjek merupakan individu atau pihak yang berperan sebagai informan atau narasumber dalam menyediakan data untuk penelitian.<sup>38</sup> Adapun yang menjadi subjeknya adalah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah yang telah menggunakan layanan Laboratorium Bank Mini Syariah.

---

<sup>38</sup> Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Absolute Media, 2020), h. 45.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi objek penelitian adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah, mencakup aspek fasilitas, sistem pelayanan, serta kompetensi tenaga pengelola.

**D. Populasi Dan Sampel****1. Populasi**

Populasi merujuk pada keseluruhan area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik dan jumlah tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis serta dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan.<sup>39</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang pernah menggunakan layanan laboratorium.

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 61.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1**  
**Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022 & 2024**

No	Jenjang	Jumlah Mahasiswa
1	<b>D-III Perbankan Syariah angkatan 2022</b>	<b>21</b>
2	<b>S1 Perbankan Syariah angkatan 2023</b>	<b>76</b>
3	<b>S1 Perbankan Syariah angkatan 2024</b>	<b>106</b>
	<b>Total</b>	<b>203</b>

Jadi, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 203 mahasiswa program studi pebankan syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>40</sup> Penggunaan sampel bertujuan untuk memperoleh data yang representatif dari populasi secara efisien, tanpa harus meneliti semua anggotanya secara keseluruhan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berjumlah 203 mahasiswa, terdiri dari mahasiswa D-III angkatan 2022, S1 angkatan 2023, dan S1 angkatan 2024.

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, digunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

= Jumlah sampel

= Total populasi = 203

= Tingkat kesalahan (*margin of error*) = 0,05 (5%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{203}{1 + 203 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{203}{1 + 203 (0,0025)}$$

$$n = \frac{203}{1+0,5075}$$

$$n = \frac{203}{1,5075} = 134,66$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah 135 responden (dibulatkan ke atas). Dalam pelaksanaan penelitian ini, jumlah responden yang berhasil mengisi kuesioner Google Form sebanyak 136 mahasiswa, sehingga telah memenuhi syarat jumlah sampel secara statistik.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Pernah menggunakan layanan laboratorium minimal satu kali.
- c. Memiliki pengalaman dalam praktik perbankan syariah di laboratorium.

**E. Sumber Data****1. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti atau pihak yang membutuhkan data tersebut.<sup>41</sup> Data diperoleh langsung dari mahasiswa melalui wawancara atau pengisian kuesioner yang berhubungan dengan pengalaman mereka terhadap layanan laboratorium. Kuesioner disebarluaskan secara daring menggunakan Google Form dan diisi secara mandiri oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau yang telah menggunakan layanan Laboratorium Bank Mini Syariah. Peneliti menyediakan kontak jika ada pertanyaan yang kurang jelas, guna memastikan keakuratan dan kelengkapan data.

**2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup buku, internet, jurnal penelitian sebelumnya, dan sumber lainnya.

---

<sup>41</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistic*, 2 ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 19.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**F. Teknik Pengumpulan Data****1. Observasi**

Yaitu melakukan observasi langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kegiatan yang diteliti, seperti mengamati kondisi fasilitas laboratorium, sistem pelayanan, serta interaksi antara mahasiswa dan tenaga pengelola.

**3. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berbentuk daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan diberikan kepada responden dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penyebaran kuesioner dapat dilakukan secara langsung, melalui pengiriman surat, maupun secara daring (*online*)<sup>42</sup>.

**4. Dokumentasi**

Pengumpulan data berupa surat, catatan harian, arsip foto, jurnal kegiatan dan sebagainya.

**G. Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium.

---

<sup>42</sup> M.Kom Giandari Maulani, S.Kom. et al., *Metode Penelitian* (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024), h. 155.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengukur tingkat minat dibuat pedoman penentuan hasil sangat setuju, setuju,cukup, tidak setuju, sangat setuju dengan merinci jawaban dari responden dari hasil kuesioner yang dikelompokkan dalam kategori skor. Jawaban dari kuesioner yang bersifat skor diolah dengan menggunakan rentang skala.

**H. Tekhnik Penulisan**

Teknik penulisan yang digunakan dalam laporan akhir ini adalah teknik penulisan deduktif. Penulisan deduktif merupakan pola berpikir yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus. Dalam konteks karya ilmiah, penulisan deduktif diawali dengan pemaparan teori-teori atau konsep dasar yang bersifat umum, kemudian diuraikan secara bertahap hingga sampai pada pembahasan kasus atau data empiris yang spesifik sesuai objek penelitian.

Pemilihan teknik deduktif dalam laporan ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis yang kuat sebelum menarik kesimpulan terhadap fenomena yang dikaji, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah. Dengan demikian, alur berpikir yang digunakan bersifat sistematis, logis, dan terstruktur, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami hubungan antara konsep teori dengan temuan di lapangan.

Penulisan laporan ini juga disusun dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmiah, seperti penggunaan bahasa baku, objektif, serta mengacu pada sistematika penulisan akademik yang berlaku di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V****KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Bank Mini Syariah tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari dominasi tanggapan "Sangat Setuju" dan "Setuju" pada indikator perasaan senang, keinginan menggunakan kembali layanan, serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada mahasiswa lain. Mayoritas mahasiswa merasa puas dan menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka, baik dari segi pengalaman praktik maupun kenyamanan dalam proses belajar.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dapat dianalisis melalui pendekatan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, responsiveness, assurance, dan empathy memperoleh tanggapan yang sangat positif. Mahasiswa menilai ruang laboratorium bersih dan nyaman, petugas responsif serta bersikap sopan dan profesional, serta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan empati yang baik selama proses praktik berlangsung. Namun, pada dimensi *reliability*, hasilnya menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap penerapan 3 S (senyum, salam dan sapa) layanan yang dinilai belum konsisten, yang menandakan perlunya perbaikan dalam aspek standar pelayanan.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Laboratorium Bank Mini Syariah, antara lain:

1. Pelatihan Berkala bagi Petugas Laboratorium, guna mempertahankan dimensi *responsiveness* dan *assurance* yang sudah baik, perlu dilakukan pelatihan dan pembekalan rutin bagi petugas atau pengelola laboratorium agar terus meningkatkan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan pemahaman teknis perbankan syariah.
2. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana, walaupun aspek fisik telah dinilai memuaskan, penting bagi pihak pengelola untuk terus menjaga kebersihan, kenyamanan, serta melakukan peremajaan fasilitas secara berkala guna mempertahankan standar pelayanan yang baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR PUSTAKA****A. Buku**

- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. jawa timur: qiara media, 2021.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Darnilawati, S.E., M.Si, et al., *Metode Penelitian*. Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistic*. 2 ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mukhtazar. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media, 2020.
- Nurnasrina, dan P.Adiyes Putra. *Kegiatan Usaha Bank Syariah*. Jogjakarta: Kalimedia, 2017.
- Rizal yaya. *Akuntansi Perbankan Syariah*,. jakarta: salemba, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2019.

**B. Jurnal**

- Agustin, Hamdi. "Teori Bank Syariah." *Perbankan Syariah* 2, No. 1 (2021): 68.
- Caniago, Aspizain. "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* Vol.11, No. 3 (2022): 223.
- Fauziah, Eva, Ifa Hanifia Senjiat, Dan Sandi Febriadi Rizki. "Model

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengungkapkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemberdayaan Laboratorium Bank Mini Syariah Di Perguruan Tinggi.” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* Vol. 8, No. 2 (2017): 105.

Hasibuan, Ririn Marisca, Fitriani Harahap, Dan Armansyah Lubis. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan.” *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (Ipts)* Vol. 4, No. 3 (2021): 178.

Masruroh, Nurholifatu, Dan Isudani Rahamaningtyas. “Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan.” *Economic Education Analysis Journal* Vol. 9, No. 3 (2020): 668.  
<Https://Doi.Org/10.15294/Eeaj.V9i2.39481>

Muhammad In'amul Chulaifi Endang Setyowati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya.” *Jurnal Hasil Penelitian Lppm Untag Surabaya* Vol. 3, No. 1 (2018): 42.

Musanto, Dan Trisno. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya.” *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2 (2004): 123 – 136.

Nurhadi. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol. 2, No. 2 (2018): 138.  
<Https://Doi.Org/10.14421/Ekbis.2018.2.2.1100>.

Permatasari, Berlintina, Dan Defia Riski Anggarini. “Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Oleh Strategi Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Warunk Upnormal Bandar Lampung.” *Jurnal Manejerial* Vol.19, No. 2 (2020): 103.

Rahadi, Dedi Rianto, Dan Alda Amelia Majid. “Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen.” *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 10, No. 2 (2020): 116.

Rahmayanti, Sri, Misral, Dan Wieke Agvi Wahyuni. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau Pada Bank Layanan Gerak Bni Syariah.” *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika* 10, No. 2 (21 Desember 2020): 271–80.

Setiyanto, Muh Amin Choiri. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Gajah Makmur Surakarta.” *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Humaniora, Ekonomi Dan Agama* Vol. 11 (2013): 5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sigarlaki, Benny Ismail, Andi Ahmad Gunadi, Dan Winata Widia. "Pelaksanaan Program Magang Talenta Service Melalui Kegiatan Bank Mini Di Pt. Bank Maybank Indonesia, Tbk." *Jurnal Instruksional* Vol. 1, No. 2 (2020): 147.

Susilowati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Online." *Jurnal Komunikasi* Vol. Vi, No. 1 (2015): 30.

Syaparudin. "Model Pengembangan Sdm Industri Perbankan Syariah Pada Islamic Banking School Yogyakarta." *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* Vol.8, No. 2 (2014): 357. <Https://Doi.Org/10.18326/Infsl3.V8i2.351-372>.

### C. Skripsi

Ambarwati, Ida. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Pengetahuan Produk Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Mini Iain Ponorogo.*" Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.

Prayoga, Indra Anggit. "*Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Kspps (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) Btm (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Perkasa Cabang Bobotsari Kabupaten Purbalingga.*" Uin Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024.

Reskiyanur. "*Tinjauan Pengembangan Kualitas Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Persaingan Kerja.*" Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

Rinaldi, Muhammad Zidan. "*Pengaruh Personal Selling Sales Associate (Sa) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Charles And Keith Mall Ska Pekanbaru.*" Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025.

Saifulloh, M. "*Pengaruh Pembelajaran Praktikum Laboratorium Keuangan (Bank Mini) Terhadap Skill Mahasiswa Keuangan Islam Uin Sunan Kalijaga.*" Uin Sunan Kalijaga, 2016.

Wadhan, Dan Fatati Nuryana. "*Pengaruh Layanan Laboratorium Galeri Investasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Madura Dalam Bertransaksi Di Pasar Modal Syariah.*" Institut Agama Islam Negeri Madura, 2019.