

**KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Ilmu Perbankan Syariah**



Oleh:

KHOFIFAH AGNIN MACHTUNINA

NIM. 19.52.31.064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Nasabah BSI Solo Raya)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Sukoharjo
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Bidang Ilmu
Perbankan Syariah

Oleh:

KHOFIFAH AGNIN MACHLUNINA
19.52.31.064

Sukoharjo, 18 Oktober 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi

Melia Kusuma, M.M.
NIK. 19810608201701 2 147



SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KHOIFAH AGNIN MACHTUNINA

NIM :195231064

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "**PENGARUH KUALITAS PEKAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Nasabah BSI di Solo Raya)**". Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 18 Oktober 2023



Khoifah Agnin Machtunina

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELEITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KHOFIFAH AGNIN MACHTUNINA

NIM : 195231064

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Nasabah BSI di Solo Raya)"**.

Dengan ini saya menyertakan bahwa benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data nasabah BSI di Solo Raya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebelumnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Sukoharjo, 18 Oktober 2023



Khofifah Agnin Machtunina
Khofifah Agnin Machtunina

Melia Kusuma, M.M.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Sukoharjo

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said Sukoharjo
Di Sukoharjo

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Kholidi Agni Machmina NIM 19.52.31.004 yang berjudul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Nasabah BSI di Solo Raya)".

Sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera di munaqosahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Sukoharjo, 18 Oktober 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, M.M.
NIK. 19810608201701 2 147

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Nasabah BSI di Solo Raya)**

Oleh :

KHOFIFAH AGNIN MACHTUNINA
NIM. 19.52.31.064

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah
pada hari Selasa tanggal 07 November 2023 M / 23 Rabiul Akhir 1445 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

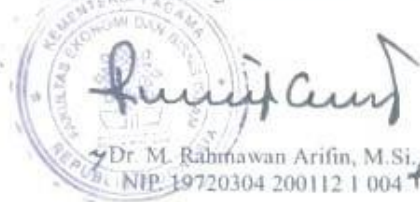
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Waluyo, Lc., M.A
NIP. 19790910 201101 1 005

Penguji II
Dr. Agung Abdullah, S.E., M.M
NIP. 19850301 201403 1 003

Penguji III
Supriyanto, M.Ud
NIP. 19860306 201503 1 005



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu.”

(QS. Al- Baqarah: 126)

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.”

(QS. Ibrahim: 7)

“Terkadang rencanamu memang tak selalu sama dengan kenyataannya, namun percayalah rencana dari Allah SWT yang paling baik bagimu. Berdoa dan berusahalah agar semua hal yang kau inginkan akan menjadi yang terbaik bagimu dan hidupmu.”

PERSMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap doa dan cinta karya sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,

Almh Adik dan keluargaku tersayang

Yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang yang tulus yang tak

terhingga besarnya

Terimakasih...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus nasabah BSI di Solo Raya).” Skripsi ini disusun guna menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S. Ag., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Budi Sukardi, S.E., M.S.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Dr. M Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Melia Kusuma M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Maksun dan Ibu Sri Sarmiatun selaku kedua orang tua saya, terimakasih atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tak pernah habis, kasih sayagmu tidak akan kulupakan.
9. Teman-teman terdekatku yang telah memberikan semangat dan keceriaan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya dengan doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Oktober 2023

Penulis

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality using the CARTER model consisting of compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness on BSI customer satisfaction in Solo Raya. This research uses a purposive sampling technique so that a sample of 100 respondents can be determined. This research uses 7 variables. This research method is a quantitative research method. The research results show that the compliance and empathy variables have a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the variables assurance, reliability, tangible and responsiveness do not have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, CARTER model, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI di Solo Raya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga dapat menentukan sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan 7 variabel. Metode penelitian ini dengan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *assurance*, *reliability*, *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, model CARTER, kepuasan nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN MELALUKAN PENELITIAN.....	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9

1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Jadwal Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan Model CARTER	14
2.2 Kepuasan Nasabah	16
2.3 Bank Syariah	20
2.4 Penelitian Relevan	23
2.5 Kerangka Berpikir	29
2.6 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Ssampel	32
3.3.1 Populasi	32

3.3.2 Sampel	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Sampel	35
3.4 Data dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Variabel Penelitian	37
3.7 Definisi Operasional Variabel	38
3.8 Analisis Data	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda	42
3.8.5 Uji Ketepatan Model	43
3.8.6 Uji Hipotesis	43
BAB IV PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil	45
4.1.1. Karakteristik Obyek Penelitian	45
4.1.2. Karakteristik Responden	45
4.1.3. Pengujian Instrumen Penelitian	48

4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.1.6. Uji Ketetapan Model.....	58
4.1.7. Uji T	60
4.2 PEMBAHASAN	62
4.2.1. Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	62
4.2.2. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.2.3. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.2.4. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	65
4.2.5. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	66
4.2.6. Pengaruh Responsivness Terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 KESIMPULAN	69
5.2 SARAN	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Aset Perbankan Syariah.....	2
Gambar 1.2 Market Share Perbankan Syariah	3
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Karisidenan Surakarta.....	5
Tabel 1.2 Hasil Survey <i>The Best Bank “Banking Service Excellence Award 2022”</i>	6
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	23
Tabel 3.1 Jumlah Sampel	35
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	37
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Data Responden	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Vaiditas Variabel Independen	49
Tabel 4.3 Hasil Validitas Variabel Dependen.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikoliniearitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi zaman sekarang didominasi dengan dunia perbankan, baik negara berkembang atau maju. Pada posisi lain perkembangan industri yang meningkat juga berpengaruh pada perbankan syariah Indonesia. Perbankan syariah dikembangkan guna memberi manfaat besar untuk masyarakat dan dapat bekerja sama secara maksimal untuk ekonomi nasional (AMELIA, 2021). Ini penting karena pengetahuan keuangan erat dengan perilaku keuangan (Yilmaz, 2018).

Menurut penelitian terdahulu oleh Ruwaidah (2020) sejumlah faktor, termasuk kurangnya pemahaman tentang keuangan publik secara umum dan keuangan Islam pada khususnya, berkontribusi terhadap rendahnya pangsa pasar sektor keuangan Islam. Padahal Otoritas Jasa Keuangan sangat intensif menstimulus masyarakat untuk mengenal dan memahami produk-produk jasa keuangan.

Dan tiga tahun terakhir ini pelayanan bank syariah telah menjadi bagian dari rakyat Indonesia. Namun pada kenyataannya bank syariah di hadapkan pesaing ketat yaitu bank konvensional. Kenyataannya, bank syariah memiliki pekerjaan yang menantang karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk syariah.

Jika dilihat dari industry keuangan yang berkembang memang dari tahun berikutnya cukup cepat. Data statistic perban syariah dari situs resmi OJK menunjukkan sebagai berikut:

Gambar 1.1

Perkembangan Aset Perbankan Syariah



Sumber: OJK 2022

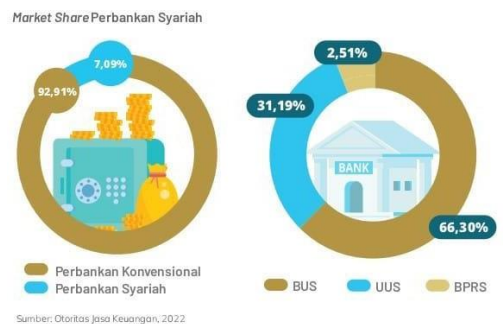
Dilihat dari di atas Perbankan syariah telah menunjukkan kemampuannya dalam menahan kemerosotan ekonomi dan merupakan sektor yang berkembang dengan kapitalisasi pasar sebesar Rp 802,26 triliun, meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan aset perbankan syariah selama empat tahun terakhir masih di angka dua digit. Pada tahun 2022, proporsi aset perbankan syariah melebihi ambang batas 7 persen yaitu 7,09%, lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 6,74% jika dibandingkan perbankan nasional. BUS, UUS, dan BPRS semuanya mengalami pertumbuhan positif.

Namun, (8 unit usaha dan 20 unit perbankan), yaitu 28 dari 33 bank yang sah, masih terafiliasi dengan bank konvensional sebagai perusahaan induk. 4 perusahaan BUS dan UUS, memiliki pangsa asset lebih dari 15%. Peningkatan porsi kekayaan ini diperkirakan akan terus berlanjut.

Sehingga 12 UUS dan 3 BUS memiliki porsi aset melebihi 10% aset BUK induk pada akhir tahun 2022.

Ditengah melejitnya perkembangan bank syariah secara nyata. Dapat dirasakan secara nyata ketika membandingkan pengalamannya dengan bank konvensional. Dapat dilihat *market share* dari Bank Syariah dan Konvensional sebagai berikut:

Gambar 1.2
Market Share



Sumber: OJK 2022

Pada gambar 2 diatas dapat dilihat bahwasannya jumlah *market share* bank syariah sebesar 7,09% terdiri dari penempatan Bank Umum Syariah sebesar 66,30%, Unit Usaha Syariah 31,19% dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah 2,51%. Masih jauh lebih kecil jika di bandingkan dengan *market share* bank konvensional sebesar 92,91%. Hal ini sangat disayangkan jika melihat mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim.

Mempertahankan kualitas layanan telah menjadi tantangan besar bagi bank di pasar yang bank pasarnya kompetitif, dan mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dapat menjadi alat dasar untuk mengevaluasi kinerja berbagai bank.

Hingga desember 2021, terdapat 107 bank umum yang beroperasi di Indonesia, menurut OJK. Berdasarkan data pasar modal inti (KBMII), 13 diantaranya memiliki total asset melebihi Rp 50 triliun dan merupakan bagian dari grup perbankan. Selain itu, setelah menetapkan merger ke tiga bank syariah BUMN yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia, maka BSI perlu relokasi cabang, penyesuaian fasilitas pelayanan dan pemersatuan budaya organisasi sumber daya manusianya.

Agar bank dapat menjaga reputasi baik di masyarakat, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting. Konsumen akan berusaha untuk membeli barang dari bisnis yang dapat menawarkan layanan pelanggan terbaik kepada mereka. Persepsi pelanggan merupakan salah satu indikator baik kualitas suatu perusahaan, sehingga visi dan misi perusahaan harus selalu mengutamakan kepuasan pelanggan (Rahmadiani et al., 2017).

Pada Bank Syariah Indonesia yang terdapat di daerah Solo Raya sendiri merupakan daerah dengan karisidenan yang cukup besar dengan mencakup tujuh kabupaten dan kota seperti (Surakarta, Sukoharjo, Klaten, Karanganyar, Boyolali, Sragen dan Wonogiri).

Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BSI apakah sudah rata dan memuaskan seluruh nasabah di daerah Solo Raya. Jika dilihat jumlah penduduk dari masyarakat di Solo Raya sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Karisidenan Surakarta

Kabupaten/ Kota	Jumlah Penduduk
Boyolali	1.062.713
Klaten	1.260.506
Sukoharjo	907.5887
Wonogiri	1.043.177
Karanganyar	931.963
Sragen	976.951
Surakarta	522.364

Sumber: Data BPS 2020

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Solo Raya karena di daerah tersebut mencakup karisidenan yang cukup besar dan mempunyai potensi yang cukup bagus untuk pengembangan Bank Syariah Indonesia.

Dan jika dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI). Bank yang dinilai berhasil memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya berhak mendapatkan kategori penghargaan. Dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.2
 Hasil Survey *The Best Bank “Banking Service Excellence Award 2022”*
 Oleh Marketing Research Indonesia (MRI)

Kategori BU	Kategori BUS	Kategori UUS	Kategori BPD
Bank Permata	Bank Syariah Indonesia (BSI)	Bank Permata Syariah	Bank Sumsel Babel
Bank Persemakmuran	Bank Central Asia (BCA) Syariah	Danamon Syariah	Bank Jateng
Bank Central Asia (BCA)	BJB Syariah	BTN Syariah	Bank Jatim
Bank OCBC NISP	Bank Muamalat	CIMB Niaga Syariah	Bank DKI
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	KB Bukopin Syariah	Maybank Syariah	Bank Kalsel

Sumber: *infobanknews.com*

Tabel 1.2 bisa diketahui pada kategori Bank Umum Syariah (BUS) ialah BSI, memberikan penghargaan kepada bank yang berhasil meningkatkan kualitasnya sebagai bentuk rasa terimakasih MRI. Yaitu “Banking Service Excellence Award 2022”. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa (Pratiwi & Seminari, 2015).

Kebanyakan nasabah Bank Syariah Indonesia memberikan uang dalam bentuk deposito atau tabungan. Nasabah dalam situasi ini tentu ingin bank memuaskan mereka baik dari segi pelayanan maupun fasilitasnya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perbankan harus mampu memberikan fasilitas dan layanan yang diinginkan konsumen saat ini. Namun masih beredar rumor apakah hal tersebut akan memuaskan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dengan melakukan hal ini, upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan nasabah. Salah satu aspek kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah adalah apakah bank memenuhi enam kriteria CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) yang diperlukan bank untuk menumbuhkan basis nasabah yang setia (Riska Dwijayanti, 2020).

Compliance ialah tunduk pada hukum islam dan menjalankan bisnis sejalan dengan prinsip perbankan dan ekonomi islam. *Assurance* adalah kemampuan anggota staf untuk mengkomunikasikan kebenaran dan menjaga kerahasiaan, beserta pengetahuan dan perilakunya. Hal ini juga mencakup korespondensi antara anggota staf bank dan nasabah, baik tertulis maupun lisan. *Reliability* yaitu kapasitas untuk memenuhi janji yang dibuat berkali-kal dengan akurat. *Tangible* adalah atribut fisik bangunan, mesin, karyawan, dan materi komunikasi.

Empathy ialah kapasitas untuk memberikan perhatian yang nyata dan disesuaikan kepada klien. *Responsiveness* yaitu bersikap dalam membantu nasabah dan menawarkan layanan yang cepat. Othman dan Owen memasukkan variabel kepatuhan dalam dimensi ini untuk menilai kapasitas organisasi dalam mematuhi hukum islam serta prinsip perbankan dan ekonomi islam. Hal ini ditambahkan agar bank syariah juga berbeda dengan bank konvensional dalam hal lain, seperti penerapan prinsip syariah dalam perbankan (Zakia, 2021).

Dapat disimpulkan terdapat nasabah yang khawatir mengenai kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Baru-baru ini juga terjadi permasalahan layanan keamanan nasabah akibat serangan siber. Yang tentunya merugikan banyak nasabah dan hal tersebut berdampak pada kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan BSI.

Penelitian terdahulu oleh (Meilani, A & Sugiarti, D 2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” menunjukkan secara simultan variabel kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang berdimensi CARTER.

Dengan adanya kualitas layanan model CARTER saat ini, diharapkan mampu melihat tingkat kepuasan nasabah dan pada bagian apa yang perlu perbaikan. Berdasarkan latar belakang informasi diatas, penulis ingin mempelajari lebih lanjut tentang kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah.

Oleh karenanya penulis akan melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER (COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, peneliti menemukan beberapa masalah yaitu:

1. Kualitas layanan produk dan jasa pada perbankan syariah belum memuaskan nasabah.
2. Nilai *Market share* syariah yang sedikit atau rendah dibandingkan nilai *market share* konvensional

1.3 Batasan Masalah

Menurut Latar Belakang serta Identifikasi diatas, bisa menyimpulkan pada penelitian ini serta dibatasi yaitu: Penelitian ini khusus untuk nasabah BSI daerah Solo Raya , serta melihat kualitas pelayanan BSI terhadap kepuasan nasabah BSI.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang ada, dapat diketahui masalah pokok penelitian ini ialah:

1. Apakah pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?
2. Apakah pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?
3. Apakah pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?
4. Apakah pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?
5. Apakah pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?
6. Apakah pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
5. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
6. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.
7. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah BSI Solo Raya.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharap penelitian ini, peneliti mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian diharapkan bermanfaat pada penambahan wawasan serta pengetahuan di bidang ekonomi islam dan perbankan syariah. Terkhusus untuk literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan. Hal ini juga

diharapkan mampu menjadi acuan terhadap penelitian yang sama untuk selanjutnya.

- b. Hasil dari penelitian ini diharap mampu memperbanyak literatur serta referensi terkhusus keuangan syariah.
2. Manfaat praktis
 - a. Bisa memberi dampak positif terhadap kinerja intitusi terkait kualitas pelayanan sebagai evaluasi terhadap perbankan syariah sehingga mampu mengungguli konvensional.
 - b. Bagi masyarakat semoga penelitian ini mampu memberikan wawasan mengenai perbankan syariah dan diharapkan mampu memberi gambaran kepada masyarakat mengenai bank syariah dan kualitas produk yang menguntungkan bagi mereka.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan Penelitian

Peneliti merancang sistematik penyusunan guna membagikan prakiraan yang pasti dan lengkap yang terbagi menjadi lima bab ialah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini memuat informasi latar belakang yang berkaitan dengan dampak kualitas keuangan dan layanan, yang diukur dengan model CARTER, terhadap kepuasan nasabah pasca merger bank-bank syariah milik negara. Didalamnya juga memuat informasi mengenai identifikasi masalah, Batasan, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menerangkan teori relevan atas variabel penelitian. Temuan penelitian yang relevan berisi analisis hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini akan disajikan mengenai teori kualitas pelayanan dengan model CARTER pada kepuasan nasabah. Kerangka berpikir digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang durasi dan ruang lingkup penelitian, populasi, jenis penelitian, populasi, sampel, prosedur pengambilan sampel, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, kajian, definisi operasional variabel, dan prosedur analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjawab atau membahas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, objek penelitian, serta hasil analisis dan pembahasan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan Kesimpulan dari analisis data serta saran dari penulis yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kualitas layanan model CARTER

Persaingan terhadap jasa keuangan syariah semakin meningkat. Tentu saja standar pelayanan berkualitas tinggi yang dimiliki perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah. Memahami pentingnya Tuhan bagi umat Islam mengharuskan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Dan juga menunjukkan keyakinannya yang tak tergoyahkan dengan mengedepankan syariat hukum Islam (Cancera, 2021).

(Othman & Owen, 2001) Model Carter (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) didefinisikan sebagai cara untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah dan lembaga syariah lainnya. Satu-satunya perbedaan antara metode CARTER dan metode pengukuran SERVQUAL adalah penambahan dimensi kepatuhan, yang menunjukkan kepatuhan terhadap hukum dan prinsip Islam.

Berikut adalah definisi lain dari dimensi CARTER oleh (Mustofa & Siyamto, 2017) sebagai berikut:

- a. *Compliance*, adalah kemampuan organisasi dalam menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip hukum syariah, termasuk prinsip akuntabilitas, moderasi, independent dan tauhid

(Mujiburrahman, 2021) oleh karena itu, bank syariah harus menjaga keuntungan tanpa menyimpang dari ajaran islam tentang transaksi dan produk perbankan syariah.

- b. *Assurance* adalah pengetahuan yang dimiliki para karyawan, perusahaan menjamin bahwa mereka adalah tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari kesalahan, bebas dari kekecelakaan dan menjamin rasa aman dan bebas dari resiko.
- c. *Reliability*, Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (Mujiburrahman, 2021) Pelayanan akan dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah disepakati tercapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah.
- d. *Tangibles*, Infrastruktur fisik yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya.
- e. *Empathy*, Kemampuan menjaga etika profesional dengan tetap menjaga hubungan pribadi dan keluarga. seperti berperilaku baik, perhatian terhadap detail dan menjaga reputasi baik mereka ingin mengetahui kebutuhan pelanggan dan memahami serta memecahkan masalah mereka.

- f. *Responsiveness* Kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini mencakup kemampuan menangani keluhan pelanggan dan layanan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Misalnya kemampuan untuk mendaftar, meninjau, memproses permintaan secara langsung, mendengarkan keluhan, menerima saran perubahan, dll.

2.2. Kepuasan Nasabah

Satisfaction atau kepuasan dari kata latin “*satis*” (yang berarti cukup baik) dan “*facto*” (melaksanakan atau mewujudkan), jadi kepuasan berarti mencapai sesuatu dengan baik. Kepuasan adalah hasil dimana suatu produk atau jasa memberikan tingkat kepuasan dimana tingkat pemenuhannya lebih besar atau lebih kecil. (Dewi Reni & SiriAsmawati, 2016).

Kepuasan artinya cukup dengan demikian, respons pemenuhan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan. Karat dkk. juga mencirikannya sebagai suatu proses. Teori proses yang paling populer adalah diskonfirmasi ekspektasi, di mana kepuasan terutama ditentukan oleh pemenuhan atau melampaui ekspektasi. (Juniawan, 2018).

Dalam ekonomi Islam, istilah qana'ah mengacu pada kepuasan umat Islam. Kepuasan atau qanaa mencerminkan kepuasan batin dan lahiriah seseorang. Dalam Islam, pelanggan yang puas biasanya jujur. Dalam Islam, konsep kepuasan dikaitkan dengan keimanan yang membangkitkan perasaan syukur (Ratnasari, 2015). Menurut penelitian ini, nasabah adalah setiap orang atau organisasi yang memiliki rekening bank, baik pinjaman maupun tabungan (Arif, 2016).

Menurut Tjiptono, dimensi kepuasan dalam (Imansyah & Irawan, 2017) adalah:

1. Kepatuhan terhadap harapan mengacu pada keselarasan antara kinerja suatu produk yang dirasakan pelanggan dengan harapannya, yang meliputi:
 - a) Hasil melebihi ekspektasi kualitas.
 - b) Karyawan menerima layanan yang memenuhi atau melampaui harapannya.
 - c) Kualitas pelayanan lebih baik dari yang diharapkan.
2. Keinginan pelanggan untuk kembali, atau apakah mereka bersedia untuk kembali lagi atau mengeluarkan uang untuk barang serupa:
 - a) Tertarik Kembali karena pelayanan baik yang diberikan oleh pelayan.
 - b) Tertarik ingin Kembali sebab nilai dan manfaat baik yang diberi pelayan.
 - c) Tertarik untuk Kembali dengan fasilitas yang ditawarkan.
3. Kesiediaan untuk memberikan nasihat mengacu pada kesiediaan pelanggan untuk menawarkan layanan yang dapat dikenali oleh teman dan keluarganya, seperti:

- a) Merekomendasikan kepada teman dan keluarga produk tersebut layak dibeli karena layanan pelanggan yang memuaskan.
- b) Merekomendasikan pada teman atau kerabat bahwa produk tersebut patut dibeli sebab memiliki fitur yang cukup untuk mendukungnya.
- c) Merekomendasikan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan sebab manfaat atau nilai penggunaan produk dan jasa tersebut.

Untuk memastikan hubungan nasabah yang baik secara konsisten, bank perlu memantau kepuasan nasabah. Menurut Kotler pada (Cancera, 2021) menyarankan agar langkah-langkah berikut digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan: :

- a. Sistem saran dan pengaduan. Perusahaan yang berorientasi bisnis menawarkan banyak kesempatan kepada pelanggannya untuk mengungkapkan keluhan dan kekhawatiran mereka.
- b. *Ghost Shopping*: Merekrut sejumlah besar orang untuk berpura-pura menjadi nasabah potensial bagi bank dan perusahaan pesaing adalah salah satu cara untuk mengukur kepuasan nasabah.
- c. *Last Customer Analysis*. Bank mencoba menghubungi nasabah yang berhenti membeli atau berganti perusahaan untuk lebih memahami alasan tindakan tersebut.
- d. Survei kepuasan pelanggan. Riset survei biasanya digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan.

Umpan balik pelanggan langsung dapat diperoleh melalui wawancara pribadi melalui surat, telepon atau survei bank. Ini juga merupakan indikator yang baik bahwa bank memberikan perhatian khusus kepada nasabahnya.

Menurut Lupioadi, langkah-langkah berikut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. (Handoko, 2017):

1. Kualitas produk; Jika review pelanggan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik, maka mereka akan puas.
2. Kualitas Pelayanan; Jika pelanggan dilayani dengan baik atau harapannya terpenuhi, maka pelanggan akan puas.
3. Emosi; Jika pelanggan menggunakan merek produk tertentu dan secara umum merasa lebih puas, mereka akan bangga dengan produk tersebut dan berpikir bahwa orang lain akan menganggapnya baik. Kepuasan dihasilkan oleh nilai-nilai sosial yang membuat konsumen puas terhadap merek tertentu, bukan kualitas produk.
4. Harga; Konsumen akan mendapatkan keuntungan lebih dari produk dengan kualitas yang sama namun dengan harga yang lebih terjangkau.
5. Biaya; Pelanggan umumnya merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya karena tidak perlu mengeluarkan uang atau waktu lebih untuk mendapatkannya.

2.3. Bank Syariah

Bank Syariah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 adalah Lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Mereka diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) (Arif, 2016).

Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah disebut bank syariah (Fauzi dan Murniawati, 2020). Produk real estat komersial meliputi:

1. Komoditas Finansial (Finance) Metode yang digunakan bank syariah untuk menghimpun dana dilakukan mobilisasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil.
 - a) Pendanaan dengan prinsip wadiah adalah akad penitipan dari pihak pemilik dana kepada pengelola dana dengan catatan dapat diambil kapanpun oleh pemilik dana (Nurhayati & Wasilah, 2015). Wadiah terbagi menjadi 2, yaitu:
 - (i) Wadiah amanah, adalah akad dimana uang/barang yang dititipkan hanya boleh disimpan dan tidak boleh di fungsikan.
 - (ii) Wadiah yadhamanah, ialah akad dimana uang/barang yang dititipkan boleh digunakan dan hasilnya tidak wajib untuk dibagi hasilkan pada pemberi tatapan.
 - b) Pendanaan dengan prinsip qardhul hasan (qardh) Qardh adalah pinjaman yang tidak mempersyaratkan adanya imbalan, waktu pengembalian pinjaman ditetapkan bersama antara pemberi dan penerima pinjaman.
 - c) Pendanaan dengan prinsip mudharabah Mudharabah Mudharabah adalah prinsip kerjasama antara pemilik dana (shihabul maal) dengan pengelola dana (mudharib) yang bertanggung jawab atas dana yang dikelolanya.

2. Produk *Financing* (Pembiayaan)

a) Produk pembiayaan dengan pola bagi hasil

(i) Mudharabah adalah kerjasama yang dilakukan pemilik dana yang menyerahkan modalnya 100% kepada pengelola dana, keuntungan dibagi atas dasar awal kesepakatan dan kerugian ditanggung oleh pemilik dana.

(ii) Musyarakah adalah bentuk dari akad kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

b) Produk pembiayaan dengan pola jual-beli

(i) Murabahah adalah bentuk jual beli dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

(ii) Salam adalah bentuk jual beli yang mengharuskan proses pelunasan oleh pembeli sebelum barang pesanan diterima.

(iii) Istishna adalah bentuk jual beli antara pembeli dan produsen yang juga bertindak sebagai penjual. Cara pembayaran dapat berupa pembayaran dimuka, cicilan, atau di tangguhkan sampai jangka waktu tertentu.

c) Produk pembiayaan dengan pola sewa

(i) Ijarah, adalah transaksi sewa-menyewa antara pemilik objek sewa dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.

(ii) Ijarah muntahiya bittamlik (IMBT), adalah transaksi sewa-menyewa antara pemilik objek sewa dengan penyewa yang diakhiri dengan kepemilikan.

3. Produk jasa Selain berfungsi sebagai perantara, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa. Berikut adalah produk jasa yang dimiliki bank syariah:
- a) Wakalah Wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang (muwakkil) kepada yang lain (wakil) dalam hal-hal yang diwakilkan.
 - b) Kafalah Dalam fatwa DSN Nomor 11 Tahun 2000, kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil), kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung (makfuul 'anhu 'ashil).
 - c) Hawalah Hawalah adalah pengalihan utang dari orang yang berutang (muhil) kepada orang lain yang menanggungnya (muhal 'alaih).
 - d) Rahn Akad penyerahan barang harta (mahrun) dan nasabah (rahin) kepada bank (murtahin) sebagai jaminan sebagian atau seluruh utang.
 - e) Qardh adalah akad pinjaman dari bank (muqridh) kepada pihak tertentu (muqtaridh) yang wajib dikembalikan dengan jumlah yang dana sesuai dengan pinjaman.
 - f) Sharf adalah akad yang digunakan dalam transaksi jual beli mata uang, baik antar mata uang sejenis maupun antaramata uang berlainan jenis.

2.4 Penelitian Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil
1.	Pengaruh Faktor CARTER Terhadap Kepuasan Pelanggan PT BSI Kantor Cabang Amuntai (Mujiburrahman, 2021)	Terdapat satu variable yang berbeda dalam penelitian ini variable hanya mengacu pada dimensi CARTER	Dalam penelitian ini terdapat variable Y yang sama berfokus pada penelitian kepuasan nasabah	Semakin besar daya respnsivness mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tertentu, semakin besar dampaknya terhadap tingkat kepuasan tersebut.
2.	TINGKAT Kualitas Pelayanan yang Dinilai dengan Studi CARTER Model BPD Berbayar Sendiri Syariah (Syariah., 2014)	Penelitian ini hanya melihat kualitas pelayanan model CARTER pada studi kasus BPD DIY Syariah	Terdapat satu variable X yang sama dan variabel Y yang sama ada penelitian sa ya.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan BPD DIY Syariah dengan menggunakan 32 komponen Model CARTER Enam elemen perlu diperbaiki karena teuan penelitian menunjukkan belum mmenuhi ekspektasi pelanggan.
3.	Implementasi Kualitas Pelayanan	Adapun perbedaan analisis ini	Penelitian ini terdapat satu variabel X dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

	Dampak Carter Terhadap Kepuasan Pegawai Koperasi UJKS (Fauzi, 2019)	Menggunakan analisis regresi berganda daripada analisis model persamaan structural (SEM)	Y yang sama pada penelitian saya.	Kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang signifikan dengan pelayanan perbankan syariah. Faktor paling mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah adalah empati. Sebaliknya, faktor yang memiliki dampak paling kecil pada kepuasan yaitu kepatuhan
4.	Analisis dimensi Carter dan kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kota Medan (Saragih et al., 2020).	Penelitian ini bersifat deskriptif dan kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder, serta metode pengumpulan data seperti observasi, dokumentasi dan wawancara.	Penelitian ini juga mengkaji model CARTER yang meliputi kepatuhan, keamanan, keandalan, kekhususan, penekanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kota Medan telah berhasil menerapkan dimensi CARTER (compliance, security, keandalan, kekhususan, penekanan dan daya tanggap) secara keseluruhan. Agar nasabah merasa puas maka mereka harus merasakan dampak positif dari kualitas layanan BSM, termasuk aspek CARTER.

5.	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor (Aldila, Siti Amelia, 2018).</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu terkait dengan variabel X, dimana Penelitian yang akan dikaji menggunakan 2 variabel x, serta studi kasus yang dituju berbeda dengan penelitian yang akan dikaji</p>	<p>Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu terkait dengan variabel Y dimana sama-sama meneliti kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan serta menggunakan dimensi carter.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh ukuran kepatuhan. 2. Kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh luasnya garansi. 3. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh dimensi keandalan. 4. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengukuran yang sebenarnya. 5. Kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan dengan dimensi empati. 6. Kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh skala respon.
6.	<p>Pengaruh kualitas pelayanan bank syariah terhadap ketidakpuasan nasabah dimensi</p>	<p>Memiliki keamaan disalah satu variabel dimana variabel X yaitu kualitas pelayanan dengan variabel Y yaitu kepuasan serta</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan variabel Y yang digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Mengingat hal ini, daerah yang terkena dampak berbeda-beda</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel kepatuhan (X1) dan dapat dipercaya (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.

	(Hendrio, 2014)	sama-sama menggunakan dimeni carter		2. Variabel X2, X4, X5 dan X6 tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri Yogyakarta.
7.	Hartini & Meilani (2019) Analisis kualitas pelayanan BPRS Mumalat Harkat Sukaraja menggunakan metode model Carter, Jurnal IAIN Bengkulu Jilid 6	Penelitian ini dilakukan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja, berbeda tempat dari penilitan yang penulis ini buat.	Teknik pengupulan sampel dari penelitian tersebut sama dengan Teknik peneliti penulis yaitu dengan tekkn <i>purposive sampling</i> dan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Dari hasil penelitian pada BPRS Harkat Sukaraja menjelaskan bahwa semua variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
8.	Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di bank syariah di Tanzania. (Fauz Moh'd Khamis, 2018)	Meskipun pendirian bank syariah di Tanzania dikaji dengan menggunakan berbagai metode, namun penelitian ini menggunakan metode yang sederhana.	Penelitian ini menggunakan variabel yang sama yaitu CARTER	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap empati, keramahan dan kepercayaan pada bank syariah di Tanzania.

9.	Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu melalui Layanan Model Charter (Leninkumar, 2022)	Metode pengumpulan data penelitian ini meliputi dokumentasi, wawancara personal dengan informan (nasabah dan karyawan Bank Mega Syariah), dan metode observasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data eksplanasi, teks eksplanasi atau eksplanasi, dengan tujuan mendeskripsikan data dalam format naratif.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi model bentuk layanan CARTER yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu.	Setelah dilakukan penelitian dan diskusi, model CARTER (Osman dan Owen) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu mencakup keseluruhan <i>compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness.</i>
10.	Analisis Kualitas Pelayanan Mebggubakan Model CARTER pada Kepuasan Nasabah (Suherman, 2018)	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan seluruh populasi nasabah Bank Aceh Syariah	Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Bank Syariah Aceh dengan menggunakan model CARTER yang terdiri dari enam unsur yaitu Prinsip Syariah	Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kehandalan dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

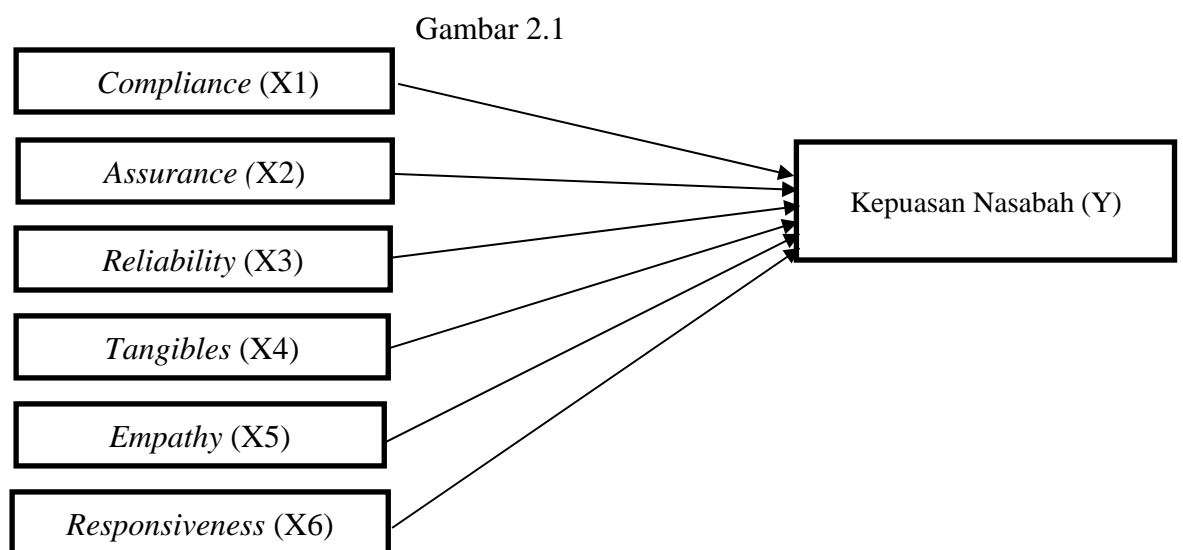
		<p>dan sampel terpilih sebanyak 100 responden berdasarkan rumus Slovenia, dan metode pengambilan sampel menggunakan convenience sampling.</p>	<p>Compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsivnes terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>Di sisi lain, kepatuhan syariah, jaminan, bukti fisik, dan empati tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Model CARTER umum Dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap nilai Ini adalah 52,1 persen.</p>
--	--	---	---	---

Berdasarkan penelitian, Sebagian besar survei kepuasan nasabah berfokus pada kinerja bank, kualitas produk, dan kualitas layanan. Terdapat hubungan dan korelasi antara variabel lain dan kepuasan pelanggan yang belum banyak dieksplorasi (Priyanto et al., 2021).

Menurut (Antara et al., 2017), menemukan bahwa praktik ini dapat memengaruhi perilaku keuangan individu Ketika menggunakan produk keuangan syariah, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan nasabah.

Dari penelitian ini mampu membuktikan bahwa literasi keuangan juga berpengaruh pada kepuasan nasabah bank syariah. Hasil ini diharapkan pihak bank syariah Indonesia bisa meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan baik. Jika nasabah puas dengan pelayanan maka mereka akan merekomendasikan ke orang lain. Sehingga bisa membantu perbankan syariah meningkatkan jumlah nasabah.

2.5 Kerangka Berpikir



Untuk menjawab permasalahan di atas, dilakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” (Studi Kasus Nasabah BSI Solo Raya). Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan menjadi variabel terikat dan kualitas pelayanan menjadi variabel bebas dalam model Carter. Yang fokus pada objek penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Solo Raya.

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan solusi sementara terhadap suatu permasalahan yang masih memerlukan bukti empiris untuk memastikan kebenarannya (Kencana., 2016). Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran sebelumnya, maka desain penelitiannya adalah sebagai berikut. :

1. Pengaruh *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Studi oleh (Wijaya et al., 2017) Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh variabel kepatuhan. Artinya, penerapan kepatuhan akan terus ditingkatkan guna menjaga dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis ini diajukan berdasarkan kesimpulan penelitian ini:

H1 : Terdapat pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Riset yang dicoba oleh (Khaliq, 2019) Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam bertransaksi perbankan yang sah dipengaruhi oleh keterampilan dan perilaku agennya. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Ada pengaruh antara *Assurance* terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah

Bagi riset dari (Murdifin, 2020) Ada hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel penting dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis berikut:

tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni:

H3 : Ada pengaruh antara Reliability terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan Nasabah

Bagi riset yang dicoba oleh (Suhatman, S., Sari, M. R., Nagara, P., & Nasfi, 2020) ada hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel penting dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis berikut:

H4 : Ada pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah

Bagi riset yang dicoba oleh (Ahmaddien, 2016) kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel empati. (Yilmaz, 2018) menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terhadap layanan ATM yang disediakan bank. Berdasarkan hasil penelitian maka dikemukakan teori-teori berikut dalam penelitian:

H5 : Ada pengaruh antara *Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah

(Misbach, 2017) motivasi mengacu pada komitmen karyawan terhadap pemberian layanan tepat waktu. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara antusiasme dengan kepuasan pelanggan dan berdasarkan temuan ini, kami mendalilkan hal berikut:

H6 : Ada pengaruh antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu Tahapan penelitian dimulai dengan mengidentifikasi topik penelitian, menyusun rencana penelitian dan mengumpulkan data dan berlanjut hingga penelitian dilaksanakan. Solo Raya merupakan wilayah penelitian yang meliputi Surakarta, Boyolali, Kladon, Sragan, Sukoharjo, Wonogiri dan Kanganyar.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian kuantitatif. Khususnya untuk menguji hubungan (pengaruh) antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan analisis statistik dan data penelitian numerik dan analitis (Nurrohmah & Purbaiati, 2020). Metode penelitian kuantitatif berdasarkan filosofi positivis adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif dan statistik, dan mencoba memverifikasi gagasan yang terbentuk sebelumnya (Prof.Dr.Sugiyono, 2013).

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Wilayah generalisasi meliputi: subjek/objek dengan sifat tertentu yang dipilih peneliti untuk diperiksa dan diambil kesimpulannya. Selain itu, populasi mengacu pada semua atribut yang dimiliki suatu objek atau subjek, bukan hanya kuantitas yang diteliti (Prof.Dr.Sugiyono, 2013).

Populasi ialah hal penting dalam penelitian kuantitatif, populasi ini dapat diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik atau cirinya (Simbolon, 2023). Adapun populasi penelitian ini yaitu nasabah BSI Solo Raya.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah sebagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi jika populasinya besar dan mereka tidak dapat mempelajari setiap aspek dari populasi tersebut, karena alasan apapun misalnya, karena kurangnya dana, waktu, atau tenaga. Populasi dapat memperoleh manfaat dari kesimpulan yang diambil dari sampel. Oleh karena itu, sampelnya yang diambil dari populasi harus mewakili secara akurat (Prof.Dr.Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menyarankan bahwa pendekatan purposive sampling merupakan pilihan yang bagus Ketika populasi penelitian tidak diketahui karena memudahkan proses pemilihan kerangka sampel. Dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penelitian sebelumnya terhadap sampel yang perlu dipilih. Nasabah bank syariah Solo Raya menjadi partisipan penelitian (Sugiyono, 2016).

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997) dalam (Susanti, 2017) , hal ini dikarenakan jumlah populasi sangat esar dan

dapat berubah-ubah datanya. Berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Skor z di kepercayaan 95% = 1,96P

P = Maksimum estimasi = 50%

d = Alpha (0,1) atau sampling error 10% (penyimpangan yang ditolerir di penelitian yaitu 10%)

Perhitungan rumus tersebut bisa diperoleh sampel yang diperlukan

adalah:

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Jadi sampel yang harus diambil pada penelitian ini minimal 96 responde dan dibulatkan menjadi 100 nasabah BSI di daerah Solo Raya.

Dan berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah responden masing-masing kabupaten/kota sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Sampel

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Responden
1.	Kabupaten Boyolali	15
2.	Kabupaten Klaten	18
3.	Kabupaten Sukoharjo	15
4.	Kabupaten Wonogiri	15
5.	Kabupaten Karanganyar	15
6.	Kabupaten Sragen	14
7.	Kota Surakarta	8

Sumber: Data 2020

Perhitungan jumlah sampel atau responden tersebut diperoleh dari perhitungan serta perbandingan estimasi jumlah seluruh populasi.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Jika populasi penelitian tidak diketahui, purposive sampling adalah pilihan pengambilan sampel yang bagus karena memudahkan peneliti dalam memilih kerangka sampel. Purposive sampling merupakan suatu metode penentuan sampel yang melibatkan pemikiran yang matang dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penelitian sebelumnya terhadap sampel yang perlu dipilih. Pelanggan BSI Solo Raya menjadi responden penelitian. Peneliti menyebarkan kuisisioner online kepada partisipasi penelitian dengan menggunakan google formulir sebagai metodenya (Sugiyono, 2016).

3.4 Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian yaitu data primer, data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumbernya (A, W Kurniawan; Puspitaningtyas, 2015). Biasanya data ini digunakan juga untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti ini. Data primer dalam penelitian ini adalah dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner online atau google form, yang telah di isi beberapa pertanyaan secara terstruktur oleh peneliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian dengan menggunakan kuisisioner, merupakan metode pengumpulan data secara tidak langsung, artinya responden tidak ditanyai dan diberi jawaban secara langsung oleh peneliti. Instrument atau alat pengumpulan data, disebut juga kuisisioner atau survei, terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun secara metodis yang wajib dijawab oleh responden berdasarkan persepsinya (A, W Kurniawan; Puspitaningtyas, 2015).

Kuisisioner ini bisa dikirim secara terbuka maupun tertutup kepada responden, melalui internet. Dan dibagikan langsung kepada responde nasabah Bank Syariah Indonesia daerah Solo Raya. Setelah terkumpulnya data kuisisioner maka akan dilakukan identifikasi dan di bandingkan lalu dengan teori sebelumnya lalu dibuatlah kesimpulan dari hasil tersebut.

Kuisisioner penelitian ini menggunakan skala likert. Skala untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi individu tau kelompok mengenai fenomena social. Yang juga dikenal seagai varabel penelitian, telah didefinisikan secara tepat oleh peneliti untuk tujuan penelitian. Variabel yang diukur diubah menjadi indicator

Variabel dengan menggunakan skala likert. Selanjutnya, indikator-indikator tersebut berfungsi sebagai dasar untuk Menyusun item-item instrument berbasis pernyataan atau pertanyaan.

Setiap respon skala likert mencakup gradasi mulai dari positif hingga negative disamping fitur lainnya (Prof.Dr.Sugiyono, 2013):

Table 3.2
Skor Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013)

3.6 Variabel Penelitian

ialah Suatu konsep yang nilainya berbeda (berubah) (A, W Kurniawan; Puspitaningtyas, 2015). Dari penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Dependen (Terikat), ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam survei ini adalah tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Variabel Independen (Bebas), variabel yang mempengaruhi alasan mengapa variabel terikat itu muncul atau berubah. Variabel tersebut ialah literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.3

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Compliance</i> (Kepatuhan X2)	Layanan serta produk yang sesuai prinsip syariah	Diukur dengan kuisioner skala likert
	<i>Assurance</i> (Jaminan X3)	a. etika b. kepercayaan dengan nasabah c. Sesuai jaminan yang diberikan d. jaminan uang kembali e. Rekomendasi tempat jaminan f. Kemampuan memberikan layanan yang ramah	Diukur dengan kuisioner skala likert
	<i>Reliability</i> (Kehandalan X4)	a. ketepatan Waktu b. Memberi Layanan menjanjikan c. Bisa Diandalkan d. sikap yang Tanggap	Diukur dengan kuisioner skala likert
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik X5)	a. Kantor b. Fasilitas c. Kebersihan d. kerapian	Diukur dengan kuisioner skala likert
	<i>Empathy</i> (Empati X6)	a. Perhatian b. kepedulian c. Pelayanan tulus d. Meminta maaf atas kesalahan layanan	Diukur dengan kuisioner skala likert

	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan X7)	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan layanan bantuan b. Tidak ada pengabaian c. permintaan pelanggan d. Ketepatan Adanya peberitahuan 	Diukur dengan kuisisioner skala likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Terpenuhi sistem syariah b. Penuhnya harapan anggota c. Kepuasan pada fasilitas d. Kepuasan pada layanan 	Diukur dengan kuisisioner skala likert

3.8 Analisis Data

Untuk menganalisa data caranya mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku guna umum atau generalisasi (Prof.Dr.Sugiyono, 2013). Uji deskriptif yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menganalisis serta mendeskripsikan hasil data dari jawaban kuesioner yang sudah disebarkan ke para responden penelitian ini (Yıldırım, 2018).

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan atau ketepatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti (A & Puspitaningtyas, 2016).

Untuk menjamin datanya benar benar valid maka validitas tersebut pada hakikatnya digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan sama dengan data yang terjadi pada objek penelitian.

Menurut (Ghozali, 2012) dengan membandingkan nilai r hitung terhadap nilai r tabel dengan itu uji validitas bisa ditentukan. Pertanyaan dianggap valid apabila r hitung bernilai positif serta lebih besar dari nilai r tabel. Kriteria berikut digunakan guna menilai uji validitas:

- a. Bila r hitung $>$ r tabel, komponen kuesioner disebutkan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka komponen kuesioner dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menguji reliabilitas suatu item yaitu derajat kepercayaan dalam mengukur variabel yang diteliti dikenal dengan istilah pengujian reliabilitas (A & Puspitaningtyas, 2016). Oleh karena itu, jika seseorang secara konsisten atau terus menerus merespon pertanyaan yang sama pada kuesioner dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan.

Uji statistik *Cronbach alpha* (α) merupakan alat yang berguna untuk mengukur reliabilitas (Ghozali, 2012). Kriteria berikut digunakan untuk menilai uji reliabilitas:

- a. Bila koefisien $\alpha > 0,60$ kuesioner tersebut dianggap reliabel.
- b. Bila koefisien $\alpha < 0,60$ kuesioner tersebut dianggap tidak reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Memiliki tujuan guna mengukur apakah dari bentuk regresi,

variabel pengacau atau residual memiliki distributor normal (Aisyah, 2015). Dengan menggunakan kriteria pagimbangan keputusan berikut uji kolmogrov smirnov digunakan untuk menguji normalitas (Ghozali, 2012):

- a. Data dianggap berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.
- b. Jika signifikansi data kurang dari 0,05 maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

(K. Perdana, 2016) model regresi dapat diuji dan korelasi antar variabel independent dapat dipastikan dengan menggunakan uji multikolinearitas. Seharusnya tidak ada korelasi apapun antara variabel independe dalam model regresi yang layak. Pengujian regresi dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai toleran dapat digunakan untuk melakukan uji multikolinearitas. Standar yang diterapkan adalah:

1. Bila nilai VIF antara 1-10, dinyatakan tidak terjadi fenomena multikolinearitas.
 2. Jika nilai *tolerance* ≥ 0.10 , dikatakan tidak terdapat fenomena multikolinearitas.
- ## 3. Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan sebagai pemeriksa apakah terdapat ketimpangan *variance* residual suatu pengamatan ke yang lainnya dalam model regresi (Ghozali, 2011). Dalam pengenalian variabel independent dan nilai absolut residu menggunakan metode berikut uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu:

- a. Tidak terjadi masalah heteroskedastisitas jika nilai signifikan antara variabel independent dengan residu absolut lebih besar dari 0,05.
- b. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan *absolut* residualnya < 0,05, terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda

Teknik statistik yang disebut analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen (K. Perdana, 2016).

Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b = koefisien regresi

X1 = Compliance

X2 = Assurance

X3 = Reliability

X4 = Tangibles

X5 = Emphaty

X6 = Responsiveness

e = Variabel error

3.8.5 Uji Ketepatan Model

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) ialah mengkuantifikasi sejauh mana model dapat memperhitungkan fluktuasi variabel terikat. Kisaran koefisien determinasi adalah nol sampai satu. Nilai R^2 yang menunjukkan bahwa variabel independent mempunyai kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Ketika variabel independent menghasilkan hamper seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel dependen, maka nilainya mendekati satu (Ghozali, 2011).

3.8.6 Uji Hipotesis

Jawaban sementara dari penelitian ini yang kebenarannya harus di uji lebih lanjut disebut uji hipotesis. Cara untuk mengujinya yaitu dengan uji T dan uji F.

1. Uji T

Uji T untuk menguji masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas nilai t hitung $>$ t tabel maka dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

- b. Apabila probabilitas nilai t hitung $< t$ tabel maka dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji F

Uji F untuk menguji variabel CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara bersamaan (simultan) terhadap variabel kepuasan nasabah. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis didasarkan pada ketentuan jika nilai $p < 0,05$ dan F hitung $> F$ tabel maka H_a diterima atau terdapat pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat penelitian. Sebaliknya, jika nilai $p > 0,05$ dan F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima atau hipotesis ditolak atau tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Hasil

4.1.1. Karakteristik Obyek Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif pada objek penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya meliputi tujuh kabupaten/kota (Surakarta, Klaten, Boyolali, Sukoharjo, Sragen, Karanganyar, dan Wonogiri). Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Pengumpulan data dilaksanakan bulan Juli 2023 dengan cara menyalurkan dengan cara online melalui media sosial salah satunya WhatsApp, yang diteruskan ke beberapa orang dengan penyebaran secara merata disetiap kabupaten/kota, dan menyertakan link Google Form yaitu <https://forms.gle/BY4GE9TSShsN8bm> .

4.1.2. Karakteristik Responden

Untuk menggambarkan secara umum mengenai latar belakang sampel pada penelitian. Responden penelitian ini yaitu nasabah BSI di Solo Raya yang meliputi tujuh kabupaten/kota yaitu (Surakarta, Klaten, Sukoharjo, Boyolali, Sragen, Karanganyar, dan Wonogiri). Dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. maka dalam subab ini akan menyampaikan berbagai karakteristik yang harus dipenuhi oleh responden untuk dijadikan sampel pada penelitian sebagai berikut:

Table 4.1
Data Responden

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	50	50%
Perempuan	50	50%
Total	100	100%
Data Responden Berdasarkan Umur		
Usia	Jumlah Responden	Prsentase
<17 tahun	1	1%
17-25 tahun	23	23%
26-35 tahun	25	25%
36-45 tahun	27	27%
46-56 tahun	16	16%
>56 tahun	8	8%
Total	100	100%
Data Responden Berdasarkan Asal Kab/Kota		
Kab/Kota	Jumlah Responden	Presentase
Surakarta	8	8%
Klaten	18	18%
Boyolali	15	15%
Sukoharjo	15	15%
Karanganyar	15	15%
Sragen	14	14%
Wonogiri	15	15%
Total	100	100%
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir		
Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
≤SMA	1	1%
SMA	38	38%
S1	34	34%
S2	21	21%
S3	2	2%
Lainnya: Diploma	4	4%
Total	100	100%

Data Responden Berdasarkan Pekerjaan		
Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/ Mahasiswa	18	18%
Karyawan swasta	18	18%
PNS	19	19%
Wiraswasta	11	11%
Buruh	15	15%
Ibu Rumah Tangga	13	13%
Frash Graduate	3	3%
Non Pekerjaan	3	3%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa tingkat partisipasi laki-laki dan perempuan adalah 50%, yang berarti sama. Hal ini dikarenakan Sebagian besar nasabah BSI berpartisipasi di Solo Raya dengan menyebarkan kuisisioner *google form* yang sudah digunakan dalam proses pendataan.

Diketahui tabel 4.1, 27% nasabah berumur 36-45 tahun. Sebab mereka yang berusia tersebut sudah mapan terhadapkeuangannya serta tentunya sudah bekerja. Sehingga lebih banyak melakukan transaksi atau menabung di bank guna kebutuhan masa depan.

Dari tabel 4.1, nasabah dengan jumlah terbanyak yaitu kabupaten Klaten. Hal tersebut bisa terjadi karena ditentukan berdasarkan jumlah populasi masyarakat setiap kabupaten/kota. Dan dari ke tujuh kabupaten/kota di Solo Raya jumlah penduduk Klaten mempunyai penduduk paling banyak.

Berdasarkan responden 4.1 diatas ialah responden pada pendidikan SMA yaitu sebesar 38%. Hal ini bisa disebabkan mungkin akibat mereka ingin

lebih bersiap untuk memiliki tabungan di masa tua, atau memang untuk kebutuhannya di saat darurat.

Tabel 4.1 kebanyakan responden bekerja jadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 19%. Ini bisa terjadi lantaran para PNS lebih memilih BSI sebagai tabungan untuk simpanan dimasa mendatang yang lebih baik.

Berdasarkan responden 4.1 diatas yaitu responden dengan pendidikan SMA sebanyak 38%. Hal tersebut bisa disebabkan mungkin karena mereka ingin lebih bersiap untuk memiliki tabungan di masa tua, atau memang untuk kebutuhannya di saat darurat.

4.1.3. Pengujian Instrumental Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengevaluasi kesesuaian atau ketepatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti (A & Puspitaningtyas, 2016). Untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, maka validitas tersebut ada hakikatnya digunakan untuk mengidentifikasi persamaan antara apa yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian.

Menurut (Ghozali, 2012) dengan membandingkan nilai r tabel maka uji validitas dapat ditentukan. Jika tandanya lebih besar ($>$)0,05, apabila nilai r hitung lebih besa dari nilai pada tabel dan bernilai positif, maka soal tes dianggap valid.

Perhitungan yang dihasilkan sebagai berikut.:

Tabel 4.2
Hasil Uji Vaiditas Variabel Independen

Variabel	No	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Compliance (X1)</i>	1.	0,332	0,165	VALID
	2.	0,212	0,165	VALID
	3.	0,361	0,165	VALID
	4.	0,227	0,165	VALID
	5.	0,457	0,165	VALID
<i>Assurance (X2)</i>	1.	0,402	0,165	VALID
	2.	0,339	0,165	VALID
	3.	0,575	0,165	VALID
	4.	0,664	0,165	VALID
<i>Reliability (X3)</i>	1.	0,364	0,165	VALID
	2.	0,312	0,165	VALID
	3.	0,356	0,165	VALID
	4.	0,304	0,165	VALID
	5.	0,225	0,165	VALID
<i>Tangible (X4)</i>	1.	0,611	0,165	VALID
	2.	0,377	0,165	VALID
	3.	0,527	0,165	VALID
<i>Empathy (X5)</i>	1.	0,422	0,165	VALID
	2.	0,281	0,165	VALID
	3.	0,221	0,165	VALID
	4.	0,374	0,165	VALID
	5.	0,492	0,165	VALID
<i>Responsivness (X6)</i>	1.	0,406	0,165	VALID
	2.	0,171	0,165	VALID
	3.	0,360	0,165	VALID
	4.	0,522	0,165	VALID
	5.	0,533	0,165	VALID

Sumber: data diolah, 2023

Table 4.2 diatas nasabah BSI Solo Raya meliputi (Klaten, Boyolali, Sukoharjo, Surakarta, Karanganyar, Sragen, Wonogiri) menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel independent X1 *compliance*, X2 *assurance*, X3 *reliability*, X4 *tangible*, X5 *empathy*, X6 *responsivness*. Terbukti didapatnya hasil koefisien korelasi (r hitung) $>0,165$ didapat nilai r table $N= 100$.

Tabel 4.3
Hasil Validitas Variabel Dependen

Variabel	No	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1.	0,484	0,165	VALID
	2.	0,384	0,165	VALID
	3.	0,413	0,165	VALID
	4.	0,423	0,165	VALID
	5.	0,534	0,165	VALID

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 4.3 menunjukkan nasabah BSI Solo raya meliputi (Klaten, Boyolali, Sukoharjo, Surakarta, Karanganyar, Sragen, Wonogiri) menandakan seluruh pertanyaan variabel dependen Y kepuasan nasabah BSI yang dijawab sebanyak 100 orang dinyatakan valid. Terlihat nilai r tabel dengan N= 100 memberikan nilai koefisien korelasi (r hitung) > 0,165.

2. Uji Reliabilitas

Merupakan tes yang digunakan untuk memastikan apakah suatu item pertanyaan dapat diandalkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti (A & Puspitaningtyas, 2016). Oleh karena itu, jika seseorang secara konsisten atau terus menerus merespon pertanyaan yang sama pada kuisioner dari waktu ke waktu, maka kuisioner tersebut dapat diandalkan. Tes statistik dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas Cronbach Alpha (α) \geq 0,60 (Ghozali, 2012).

Berikut perhitungan yang diperoleh:

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas

Indikator Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Compliance (X1)	0,645 > 0,60	Reliabel
Asurance (X2)	0,678 > 0,60	Reliabel
Reeliability (X3)	0,677 > 0,60	Reliabel
Tangible (X4)	0,661 > 0,60	Reliabel
Empathy (X5)	0,629 > 0,60	Reliabel
Responsivness (X6)	0,674 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,784 > 0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan data, 2023

Bila melihat dari table 4.4 Diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan variabel *Compliance* sebesar $0,645 > 0,60$, variabel *assurance* sebesar $0,678 > 0,60$, variabel *reliability* sebesar $0,677 > 0,60$, variabel *tangible* sebesar $0,661 > 0,60$, variabel *empathy* sebesar $0,629 > 0,60$, variabel *responsivness* sebesar $0,674 > 0,60$, dan variabel kepuasan Nasabah sebesar $0,784 > 0,60$. Bisa disimpulkan hasil dari uji reliabilitas nasabah BSI solo raya dikatakan reliabel. Membuktikan setiap elemen pertanyaan yang digunakan dapat mendapatkan hasil data yang sesuai.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Tujuannya adalah mengetahui apakah variabel residu dalam model regresi terdistribusi normal. (Aisyah, 2015). Uji normalitas dilakukan memakai Uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi secara normal (Ghozali, 2012).

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.81015831
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.031
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

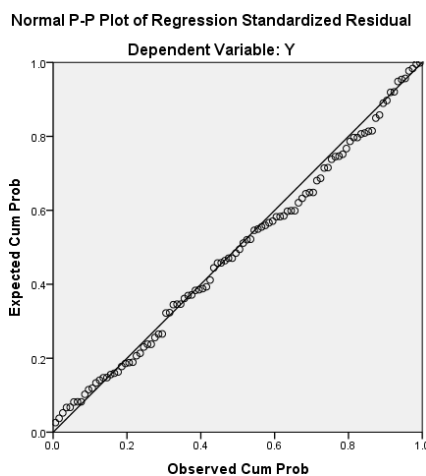
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer SPSS, diolah 2023

Menampilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) yaitu 0,200 dengan tingkat signifikan 0,05. Dipastikan data yang dipakai merupakan data berdistribusi normal, sebab nilai Asymp. Sig (2-tailed) \geq dari 0,05 ialah 0,200.

Gambar 4.1
Uji Normalitas



Sumber: Data Primer SPSS, diolah 2023

Hasil uji normalitas menunjukkan sebaran titik berada disekitar garis seperti terlihat pada gambar 4.1 dengan demikian. Dapat dikatakan bahwa nilai residual yang dipakai ialah data berdistribusi normal. Sehingga hasil dari

uji normalitas memiliki data yang terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut (K. Perdana, 2016) alat untuk menguji model regresi dan mengidentifikasi korelasi antar variabel independent adalah uji multikolinieritas. Seharusnya tidak ada korelasi apapun antara variabel independent dalam model regresi yang layak. Analisis regresi dapat digunakan untuk menguji multikolinieritas dengan menggunakan VIF sebagai tolak ukurnya lebih besar dari 10 dan $Tolerance \geq 0.1$, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas. .

Table 4.6

Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561		
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007	.987	1.013
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117	.910	1.098
	Reliability	-.053	.112	-.042	-.471	.639	.977	1.024
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203	.926	1.080
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000	.904	1.107
	Responsiveness	.162	.092	.158	1.755	.083	.968	1.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer SPSS, diolah 2023

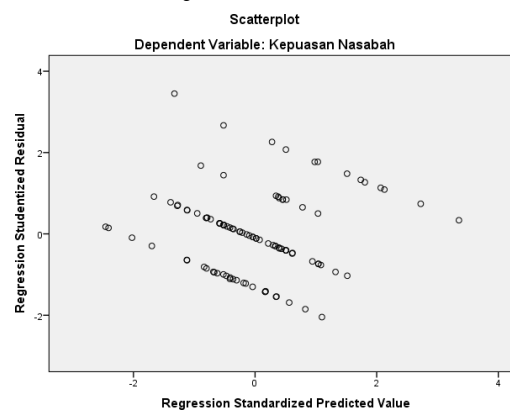
Hasil dari table 4.6 Diatas variabel compliance (X1) toleran $0,987 > 0,1$ dan VIF $1,013 < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas. Variabel assurance (X2) toleran $0,910 > 0,1$ dan VIF $1,098 < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Variabel *reliability* (X3) toleransi $0,977 > 0,1$ dan VIF $1,024 < 10$ karena itu tidak terjadi multikolinieritas.

Variabel *tangible* (X4) dengan toleran $0,926 > 0,1$ serta VIF $1,080 < 10$ menunjukkan tidak terjadinya Multikolinieritas. Variabel *Empathy* (X5) toleran $0,904 > 0,1$ dan VIF $1,107 < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas. Variabel *Responsivness* (X6) dengan *tolerance* $0,988 > 0,1$ dan VIF $1,033 < 10$ maka tidak terjadinya multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Menguji ada tidaknya ketimpangan varian dari residu pengamatan yang lain dalam suatu model regresi merupakan tujuan dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Variabel independent dan nilai absolut residunya diregresi untuk dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer SPSS, diolah 2023

Gambar 4.2 diatas menunjukkan data dari grafik *scatterplot* menyebar sepanjang sumbu Y diatas dan di bawah angka 0 dan kurang berpola yang jelas. Di simpulkan bahwa persamaan regresi tak mengandung heterokedastisitas. Model

ini pantas guna memprediksi kepuasan nasabah BSI di solo raya terhadap variabel independen *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* yang mempengaruhinya.

4.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variable bebas terhadap satu variable terikat (K. Perdana, 2016).

Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Compliance

X2 = Assurance

X3 = Reliability

X4 = Tangible

X5 = Empathy

X6 = Responsivness

e = eror

Table 4.7

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117
	Reliability	-.053	.112	-.042	-.471	.639
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000
	Responsivness	.162	.092	.158	1.755	.083

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data primer SPSS, diolah 2023

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,296 + 0,268 X_1 + 0,158 X_2 - 0,053 X_3 + 0,182 X_4 + 0,240 X_5 + 0,162 X_6 + e$$

a. Konstanta $b_0 = 3,296$

Dalam penelitian ini, menunjukkan pengaruh positif variabel independen yaitu *Compliance* X_1 , *Assurance* X_2 , *Reliability* X_3 , *Tangible* X_4 , *Empathy* X_5 , dan *Responsiveness* X_6 terhadap variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) artinya, bila nilai X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , X_6 meningkat maka nilai Y juga akan meningkat dengan nilai konstanta sebesar 3,296.

b. Koefisien $b_1 = 0,268$

Dapat dilihat variabel *compliance* (X_1) dengan nilai positif koefisien 0,268, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu variabel akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,268 yang berarti bahwa koefisien hasil regresi variabel *compliance* (X_1) adalah bersifat positif atau berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah.

c. Koefisien $b_2 = 0,158$

Dengan nilai positif koefisien 0,158 pada variabel *assurance* (X2), menunjukkan setiap kenaikan satu variabel mampu meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,158 berarti koefisien hasil regresi variabel *assurance* adalah bersifat positif atau berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Koefisien $b_3 = -0,053$

Dari hasil koefisien pada variabel diatas, menunjukkan penurunan satuan variabel terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,053 yang berarti koefisien hasil regresi variabel *reliability* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

e. Koefisien $b_4 = 0,182$

Menunjukkan nilai positif koefisien 0,182 pada variabel *tangible* (X4), yang berarti terdapat kenaikan setiap satu variabel sebesar 0,182. Dari hasil regresi variabel *tangible* adalah bersifat positif atau berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

f. Koefisien $b_5 = 0,240$

Menunjukkan nilai positif koefisien 0,240 pada variabel *empathy* (X5), berarti terdapat kenaikan setiap satu variabel sebesar 0,240. Dan dari hasil regresi variabel *empathy* tersebut bersifat positif atau berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

g. Koefisien $b_6 = 0,162$

Menunjukkan koefisien 0,162 bernilai positif pada variabel *responsivness* (X6), yang berarti terdapat kenaikan setiap satu variabel sebesar 0,162. Dari hasil regresi

variabel *responsivness* tersebut bersifat positif atau berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.1.6. Uji Ketetapan Model

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana perubahan variabel dependen dapat dijelaskan oleh model. Kisaran koefisien determinasi adalah nol sampai satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independent mempunyai kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Ketika variabel independent menghasilkan hamper seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel depende, maka nilainya mendekati satu (Ghozali, 2011).

Tabel 4.8

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.273	.226	.83588

a. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Compliance, Responsivness, Tangible, Empathy

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Data table 4.8 hasil nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan pengaruh dari enam variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah secara simultan sebesar 0,226 atau 22,6%. Sedangkan sisanya sebesar 100% - 22,6% = 77,4% atau 0,774 dijelaskan sebab-sebab lain diluar

model yang merupakan kontribusi variabel dependen lain diluar kedua variabel independent.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel kualitas pelayanan diukur pada variabel kepuasan nasabah dengan secara simultan menerapkan model CARTER. Ketentuan jika nilai $p < \alpha$ (0,05) dan f hitung $>$ f tabel menunjukkan hipotesis diterima atau variabel independent secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen penelitian merupakan dasar diterima dan ditolaknya hipotesis. Sebaliknya H_0 diterima atau hipotesis ditolak apabila nilai p lebih besar dari α (0,05) dan f hitung lebih kecil dari f tabel, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independent tidak berpengaruh dengan variabel dependen.

Tabel 4.9

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.381	6	4.063	5.816	.000 ^b
	Residual	64.979	93	.699		
	Total	89.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Assurance*, *Compliance*, *Responsivness*, *Tangible*, *Empathy*

Sumber: diolah SPSS, 2023

Dari tabel 4.9 diatas terdapat hasil nilai F hitung sebesar 5.816 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bila F hitung $5.816 >$ F tabel 2,31 serta nilai signifikan $0,000 <$ $0,05$ yang berarti H_a diterima, dan secara bersamaan variabel bebas dari penelitian ini yaitu *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability*

(X3), *Tangible* (X4), *Empathy* (X5), *Responsivness* (X6) berpengaruh signifikan dengan variabel Kepuasan nasabah (Y).

4.1.7. Uji T (Uji Hipotesis)

Uji t dipakai guna menguji setiap variabel independent dengan variabel dependen secara parsial. Berikut ini yang menjadi landasan pengambilan keputusan dalam uji t:

- c. Jika probabilitas nilai t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $<$ 0,05 maka dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- d. Dinyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara salah satu variabel dependen jika probabilitas nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.10

Hasil Uji T

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117
	Reliability	-.053	.112	-.042	-.471	.639
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000
	Responsivness	.162	.092	.158	1.755	.083

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Dilihat dari hasil output uji t diatas sebagai berikut:

a. *Compliance* (X1)

Di variabel *compliance* (X1) t hitung $>$ t tabel yaitu $2,754 > 1,985$

dengan nilai signifikan $0,007 < 0,05$ maka H_a diterima, berarti dalam pengujian ini variabel *compliance* dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

b. *Assurance* (X2)

Pada variabel *assurance* (X2) memiliki t hitung $< t$ tabel yaitu $1,584 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,117 > 0,05$ maka dapat dikatakan H_a tertolak. Yang berarti pada pengujian variabel *assurance* dinyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka disimpulkan hipotesis kedua ditolak.

c. *Reliability* (X3)

Variabel *reliability* (X3) mempunyai t hitung $< t$ tabel $-471 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,639 > 0,05$ maka H_a ditolak. Berarti dalam pengujian variabel *reliability* dinyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah, disimpulkan bahwa hipotesis ketiga ditolak.

d. *Tangible* (X4)

Pada variabel *tangible* (X4) memiliki t hitung $< t$ tabel yaitu $1,281 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,203 > 0,05$ maka H_a ditolak. Yang berarti pengujian variabel *tangible* menyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat ditolak.

e. *Empathy* (X5)

Variabel *empathy* (X5) mempunyai t hitung $> t$ tabel yaitu $4,830 > 1,985$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima. Artinya dalam pengujian ini variabel *empathy* dinyatakan berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah.

Dan bisa disimpulkan hipotesis kelima diterima.

f. *Responsivness (X6)*

Pada variabel *responsivness (X6)* mempunyai t hitung $< t$ tabel yaitu $1,755 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,83 > 0,05$ maka H_a ditolak. Yang berarti dalam pengujian variabel *responsivness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan dapat disimpulkan bahwasannya hipotesis keenam ditolak.

4.2. Pembahasan Hasil Analisis Data

Penelitian bermaksud guna mengetahui bagaimana kepuasan nasabah BSI di Solo Raya dipengaruhi oleh *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsivness* (ketanggapan). Berikut interpretasi peneliti terhadap temuan peneliti tersebut:

4.2.1. Pengaruh Compliance (Kepatuhan) (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui variabel *compliance (X1)*, menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,754 lebih besar daripada nilai t tabel 1,985 atau $2,754 > 1,985$ dengan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. sehingga bisa disimpulkan variabel *compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut (Suherman, 2018) *compliance* (kepatuhan) adalah kemampuan menjunjung tinggi dan menaati syariat islam serta kemampuan mendidik anggota lembaga dengan berlandaskan hadits dan al-qur'an. Tujuan utama kepatuhan adalah untuk menunjukkan bahwa suatu organisasi dapat memberikan layanannya tanpa campur tangan apapun.

Jenis-jenis hal yang diharamkan menurut hukum islam, antara lain tidak adanya komponen haram, riba, penipuan dan unsur-unsur haram lainnya.

Hal ini menunjukkan kepuasan nasabah BSI di Solo Raya dipengaruhi oleh *compliance*. Yang berarti BSI di Solo Raya mampu memberikan kualitas layanan yang bagus dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Terbukti pada hasil kuisisioner yang menunjukkan hasil perolehan dari nasabah BSI di Solo Raya lebih banyak menjawab sangat setuju pada pernyataan-pernyataan yang ada pada kuisisioner peneliti.

Apabila pegawai bank syariah Indonesia menjalankan syariat Islam, berpakaian sopan, menutup konter sebentar untuk menjalankan shalat, menjalankan perbankan sesuai prinsip syariah, menawarkan produk investasi bagi hasil, maka nasabah merasa puas dan bahagia. Untuk itu bank syariah harus selalu konsisten dalam menerapkan kebijakan tersebut kepada pegawainya, yang merupakan poin pentingnya.

Dari penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Wijaya et al., 2017) dimana variabel *compliance* mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berarti, semakin bagus penerapan *compliance* maka akan semakin tinggi juga pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

4.2.2. Pengaruh Assurance (Jaminan) (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan uji statistik diketahui *assurance* (X2), menunjukkan nilai t hitung s 1,584 lebih kecil nilai t tabel 1,985 atau $1,584 < 1,985$ nilai signifikan $0,117 > 0,05$.

Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Maka kesimpulannya variabel *assurance* (jaminan) ditemukan tidak mempunyai dampak signifikan pada kepuasan nasabah.

Menurut (Suswati et al., 2019) *assurance* (jaminan) merupakan sifat ramah dan santun yang menunjukkan pengetahuan, perilaku, dan sifat kredibel karyawan menyelesaikan keluhan anggota, serta memberikan pelayanan sepenuh hati dalam menangani keluhan anggota atau retensi produk dengan harga promosi.

Dari hasil variabel *assurance* ini menunjukkan bahwasannya nasabah BSI di Solo Raya menganggap bahwa tidak berpengaruh secara signifikan variabel *assurance* bukan berarti nasabah tidak puas dengan pelayanan karyawan BSI akan tetapi, bisa terjadi nasabah memang tidak sering dalam membutuhkan saran atau nasehat. Karena mayoritas nasabah hanya menggunakan fasilitas dari BSI untuk Tarik tunai atau transaksi setor baik tunai atau non tunai. Maka, *assurance* ini bukan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Ini mendukung penelitian (Rohmati & Fanani, 2017) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah koperasi karyawan keuangan syariah Yayasan Palapa Nusantara tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *assurance*. Pengaruh Reliability (keandalan) (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)

Berdasarkan hasil uji statistic diketahui *reliability* (X3), menunjukkan nilai t hitung $-0,471 \leq t \leq 1,985$ atau $-0,471 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,639 > 0,05$, memperlihatkan hipotesis ketiga ditolak.

Variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah.

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan perjanjian secara terpercaya dan akurat (Saragih et al., 2020). Yang sebenarnya untuk memperlihatkan kemampuan perusahaan dari berbagai aspek.

Perusahaan yang mampu diandalkan akan mempengaruhi minat bagi nasabah untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut, namun dalam penelitian ini, mengungkapkan bahwa keandalan yang diberikan oleh BSI di Solo Raya menurut nasabah masih kurang mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dibutuhkan nasabah.

Mayoritas responden menilai permasalahan yang terjadi pada nasabah tersebut bukanlah hal yang besar. Dan nasabah pun juga menganggap hal itu sudah biasa terjadi pada transaksi. Sehingga pihak bank juga mampu menyelesaikannya dengan baik. Seperti kehilangan atm yang tertelan. Untuk mengurusnya ke pihak bank tidak harus menunggu beberapa minggu atau bahkan bulan, cukup sehari sudah jadi. Sehingga anggapan nasabah dalam masalah itu biasa saja.

Dan hal lain yang belum lama terjadi yaitu kasus pembobolan data nasabah yang mengakibatkan terhentinya sistem transaksi non tunai yang diakibatkan *hacker*. Hal tersebut mampu menunjukkan juga bahwasannya sistem keamanan pada layanan BSI sangat perlu dibenahi, dan mampu memberikan perlindungan

yang lebih ketat terkait keamanan untuk para nasabah sehingga mampu meningkatkan Kembali kepuasan nasabah.

Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya dari (Riska Dwijayanti, 2020) bahwa tanggapan nasabah memandang *reliability* (keandalan) yang diberikan Bank BRI Syariah tidak berpengaruh serta tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.2.3. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah

(Y)

Berdasarkan uji statistik diketahui *Tangible* (X4), menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,281 lebih kecil dari t tabel 1,985 atau $1,281 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,203 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak. Artinya, variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tangible, adalah infrastruktur fisik bangunan, interior, peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk melayani nasabah, sistem komunikasi, dan infrastruktur pendukung lainnya yang digunakan suatu bisnis dan dapat dilihat serta dirasakan oleh kliennya. (Amira, 2016).

Bukti fisik yang bagus akan mempengaruhi pandangan. Bukti fisik ini sekaligus mampu berkontribusi baik dengan nasabah. Namun dalam penelitian ini, variabel *tangible* menunjukkan bahwa masih ada nasabah yang merasakan kurang puasnya terhadap fasilitas yang di berikan oleh BSI di area Solo Raya. Hal tersebut bisa terjadi karena

Dalam lingkup se Solo Raya yang mencakup banyak kantor cabang juga menyebabkan ketidakseimbangan fasilitas atau layanan yang diberikan.

Hal itu bisa terjadi karena setiap kantor cabang yang menyebar di seluruh karisidenan Solo Raya ini lumayan banyak, maka setiap cabangpun pasti berbeda-beda secara fasilitas layanan yang diberikan sesuai dengan kondisi daerah. Contohnya saja kota Surakarta, pasti fasilitas yang diberikan lebih memadai dan mudah dijangkau, karena kota Surakarta merupakan wilayah strategis. Dan bisa juga tidak karena ruang fisik yang mereka miliki, melainkan karena elemen lain seperti kualitas produk yang mereka sediakan, daya saing harga yang mereka tetapkan, atau kemudahan akses nasabah di sana.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian terdahulu (Rohmati & Fanani, 2017) menunjukkan kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah Yayasan palapa nusantara tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *tangible*. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan nasabah, Yayasan palap nusantara harus meningkatkan layanan di areayang menurut nasabah menunjukkan kegagalan. Pengaruh Empathy (Empati) (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui *empathy* (X5), menunjukkan nilai t hitung $4,830 \geq t$ tabel $1,985$ atau $4,830 < 1,985$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima. Artinya, variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut (Priyanto et al., 2021) Empati ialah peduli dan memberikan perhatian bagi nasabah. Bank diharapkan mengetahui banyak tentang nasabahnya, sangat menyadari kebutuhan mereka, dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi nasabahnya.

Dari hasil penelitian ini, empati menunjukkan signifikan yang meningkat maka bisa dikatakan bahwa nasabah senang dengan layanan yang BSI tawarkan, yang berarti karyawan mampu memberikan kenyamanan dan perhatian yang baik dengan nasabah. Artinya BSI sudah cukup mampu dalam memberi kepuasan nasabah yang dapat berkaitan dengan pengelolaan reputasi dan citra dengan baik terhadap nasabah sehingga mampu memberi layanan yang baik dan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi setiap nasabah.

Hasil dari penelitian sependapat dengan penelitian terdahulu (Ahmaddien, 2016) bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik karyawan bank syariah dalam melayani serta menangani keluhan terkait masalah pelayanan maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4.2.4. Pengaruh *Responsivness* (Ketanggapan) (X6) Terhadap Kepuasan

Nasabah (Y)

Berdasarkan uji statistik diketahui *responsivness* (X6), menampilkan nilai signifikan sebesar $0,83 > 0,05$ untuk nilai t hitung sebesar 1,755 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau $1,755 < 1,985$. Ini menunjukkan hipotesis keenam ditolak.

Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *responsiveness* dengan kepuasan nasabah.

Menurut (Leninkumar, 2022) *responsiveness* sendiri salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan bank meliputi daya tanggap serta kesigapan dalam membantu nasabah mengatasi keluhan dan memberi pelayanan cepat dan efisien. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh dengan kepuasan nasabah BSI di Solo Raya.

Hal tersebut membuktikan bahwasannya nasabah tidak begitu puas terhadap layanan BSI area solo raya, yang mengenai ketepatan dan kecepatan menangani keluhan-keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah, dan bisa dikarenakan juga karena faktor kurangnya cabang, atm, atau kurangnya penyampaian kontak layanan yang belum semua nasabah ketahui.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya (Aldila, Siti Amelia, 2018) yang tidak menemukan hubungan antara *responsiveness* parsial dengan kepuasan nasabah. Hasil nilai signifikan menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* belum sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa frontliner belum mampu menangani nasabah secara tepat dan benar.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di Solo Raya”. Dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh signifikan dengan kepuasan nasabah BSI di Solo Raya.
2. *Assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah BSI DI Solo Raya.
3. *Reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Solo Raya.
4. *Tangible* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di SoloRaya.
5. *Empathy* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Solo Raya.
6. *Responsiveness* (ketanggapan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Solo Raya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian bisa dilihat bahwa assurance, reliability, tangible serta responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI di Solo Raya. Peneliti menyadari masih banya keterbatasan pada penelitian ini. Untuk itu, peneliti memberi saran gambaran guna penelitian berikutnya dan diharapkan

mampu menyempurnakan penelitian ini. Dalam hal tersebut penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini penulis menyarankan BSI khususnya di Solo Raya dapat memberikan pelayanan yang lebih menyeluruh dengan penambahan cabang atau fasilitas rekening ATM di wilayah yang dapat dijangkau dengan baik oleh seluruh nasabah minimal mewakili kantor cabang setiap kecamatan kota atau kabupaten, bersosialisasi yang lebih banyak lagi kepada nasabah saat transaksi dan masyarakat pada setiap daerah sehingga mampu mengoptimalkan informasi mengenai produk jasa atau simpanan yang lebih efisien. Sehingga mampu meningkatkan layanan *assurance*, *reliability*, *tangible*, dan *responsiveness*.
2. Untuk penelitian berikutnya, diharapkan peneliti lain tertarik untuk meneruskan penelitian ini dan bisa mengembangkannya dengan penambahan variabel independent seperti, kualitas produk dan penambahan variabel dependen seperti *brand image* dan lainnya. Atau pengambilan studi kasus yang lingkungannya lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A, W Kurniawan; Puspitaningtyas, z. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif.
- A, W. K., & Puspitaningtyas, Z. (2016). Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif. In Google Books (Issue April 2016).
- Ahmaddien, R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang. Tugas Akhir Program Magister. <http://repository.ut.ac.id/6857/1/42556.pdf>
- Aisyah, N. E. (2015). S. I. P. U. N. M. (2015). Statistik Inferensial Parametrik. Universitas Negeri Malang.
- Aldila, Siti Amelia, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 53–72. <https://doi.org/10.21274/an.2018.4.2.53-72>
- Amira, N. B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Central Asia Syariah di Yogyakarta Dengan Pendekatan Model CARTER. 1–23.
- Antara, P. M., Musa, R., & Hassan, F. (2017). Conceptualisation and operationalisation of islamic financial literacy scale. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 25(February), 251–260.
- Arif, M. N. R. Al. (2016). Lembaga Keuangan Syariah: Suatu Kajian Teoritis Praktis. (p. 190).
- Cancera, N. R. (2021). pengaruh kualitas pelayanan dengan model carter terhadap kepuasan nasabah.
- Dewi Reni & Siri Asmawati. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Rev Reprod*, October, 226765.
- Fauz Moh'd Khamis, R. A. (2018). No Title. Sevic Quality and Customer's Satisfaction In Tanzania's Islamic Bank's.
- Fauzi, A. A. (2019). Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia. *Journal of Business & Banking*, 6(2). <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>
- Ghozali, I. (2011). *Ghozali_Imam_2011_Aplikasi_Analisis_Mult.pdf*.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. Gulo. In Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. Gulo.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 325–334. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.133>
- Juniawan, A. (2018). Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta. *Liquidity*, 3(1), 51–59. <https://doi.org/10.32546/lq.v3i1.105>

- K. Perdana, E. (2016). Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22. In Lab Kom Manajemen Fe Ubb.
- Kencana., P. (2016). Metode Penelitian dan Pengembangan.
- Kualitas, P., Jasa, P., Syariah, P., Kepuasan, T., Dengan, N., & Carter, D. (2014). (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta).
- Leninkumar, V. (2022). Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 123–131.
- Mujiburrahman, A. (2021). Pengaruh dimensi carter pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada pt bsi kantor cabang amuntai.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 94–105. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>
- Nurrohmah, R. F., & Purbayati, R. (2020). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 3(2), 140–153. <https://doi.org/10.32627/maps.v3i2.135>
- Othman & Owen. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 1(1), 1–12. <http://scholar.google.com/scholar>
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1422–1433.
- Prijanto, B., Ferina Pulung, R., & Rusiana Sari, A. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 178–194. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)
- Prof.Dr.Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, ISBN: 979-8433-64-10. In Alfabeta (Issue 465).
- Ratnasari, F. S. S. dan R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya, 2(4).
- Riska Dwijayanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Rohmati, D., & Fanani, S. (2017). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 3(3), 203. <https://doi.org/10.20473/vol3iss20163pp203-218>
- Saragih, L. M. S., Fadly, B., & Harahap, A. I. (2020). Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan. *Prosiding Seminar Edusainstech*, 524–532.
- Simbolon, N. A. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Motivasi dan Promosi Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi. 4(1), 88–100.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. 85.

- Suherman, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. 1, 430–439.
- Susanti. (2017). Psikologi Kehamilan. *Jakarta: EGC*, 24–33.
- Suswati, D., Adillah, F., & Purwoko. (2019). Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 137–148. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2821>
- Syariah., W. (2014). *Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Pada BPD DIY Syariah.*
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>
- Yilmaz. (2018). perkembangan perbankan syariah. *Perbankan Syariah*, 3, 1–13.
- Yıldırım, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. 21, 1–9.

17-25 Tahun 36-45 Tahun

46-56 Tahun >56 Tahun

Lainnya:

Asal Kota/Kab:

Kota Surakarta

Kab. Klaten

Kab. Sragen

Kab. Boyolali

Kab. Sukoharjo

Kab. Karanganyar

Kab. Wonogiri

Pendidikan Terakhir:

≤ SMA SMA

S1 S2

S3 Lainnya;

Profesi :

Pelajar/Mahasiswa PNS

Karyawan Swasta Wiraswasta

Buruh Ibu Rumah Tangga Lainnya;**PETUNJUK PENGISIAN ANGKET**

Berikut ini terdapat sejumlah pertanyaan. Silahkan baca dan pahami dengan baik setiap pertanyaan tersebut. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan cara mengisi google form atau kuisisioner yang telah dibuat dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju**TS : Tidak Setuju****N : Netral****S : Setuju****SS : Sangat Setuju**1. Variabel *Compliance* (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia selalu menjalankan prinsip dan hukum Islam					
2.	Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman					
3.	Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami					
4.	Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga					
5.	Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi					

2. Variabel *Assurance* (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Bank Syariah Indonesia yang sopan dan bersahabat					
2.	Interior kantor Bank Syariah Indonesia dan ruang tunggu yang nyaman					
3.	Bank Syariah Indonesia menyediakan saran-saran/nasehatnasehat keuangan					
4.	Bank Syariah Indonesia menyediakan akses informasi rekening					

3. Variabel *Reliability* (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia memeberi layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)					
2.	Bank Syariah Indonesia menyediakan produk dan layanan yang luas					
3.	Memberikan Waktu (jam) layanan yang optimal					
4.	Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Ketersediaan ATM)					
5.	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin					

5. Variabel *Tangible* (X4)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Syarah Indonesia memberi transaksi yang cepat dan efisien					
2.	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas					
3.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik					

6. Variabel *Empathy* (X5)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kerahasiaan data nasabah yang terjamin					
2.	Lokasi yang mudah dijangkau					
3.	Bank memiliki aset dan modal yang besar					
4.	Manajemen yang meyakinkan					
5.	Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali					

7. Variabel *Responsivness* (X6)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan					
2.	Karyawan bersedia membantu konsumen					
3.	Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami					
4.	Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan					
5.	Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup.					

8. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia belum mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah.					
2.	Bank syariah Indonesia selalu menyediakan informasi tentang produk/jasa layanan yang diberikan.					
3.	Karyawan Bank Syariah Indonesia selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan.					
4.	Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesiasangat memuaskan.					
5.	Harapan nasabah terhadap produk/pelayanan jasa Bank Syariah Indonesia dapat terpenuhi oleh kinerja perbankan.					

Lampiran 2: Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas X1

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.178	-.115	-.380**	-.167	.332**
	Sig. (2-tailed)		.076	.255	.000	.097	.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.178	1	-.088	-.326**	-.391**	.212*
	Sig. (2-tailed)	.076		.383	.001	.000	.034
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.115	-.088	1	-.191	.022	.361**
	Sig. (2-tailed)	.255	.383		.057	.829	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.380**	-.326**	-.191	1	.223*	.227*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.057		.026	.023
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.167	-.391**	.022	.223*	1	.457**
	Sig. (2-tailed)	.097	.000	.829	.026		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.332**	.212*	.361**	.227*	.457**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.000	.023	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	5

Uji Validitas X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.145	-.229*	-.091	.402**
	Sig. (2-tailed)		.151	.022	.365	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.145	1	-.164	-.148	.339**
	Sig. (2-tailed)	.151		.104	.142	.001
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	-.229*	-.164	1	.462**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.022	.104		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.091	-.148	.462**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.365	.142	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.402**	.339**	.575**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliability X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

Uji Validitas X3

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
X3.1 Pearson Correlation	1	.279**	.013	-.342**	-.368**	.364**
Sig. (2-tailed)		.005	.895	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X3.2 Pearson Correlation	.279**	1	-.005	-.348**	-.416**	.312**
Sig. (2-tailed)	.005		.964	.000	.000	.002
N	100	100	100	100	100	100
X3.3 Pearson Correlation	.013	-.005	1	-.179	-.210*	.356**
Sig. (2-tailed)	.895	.964		.074	.036	.000
N	100	100	100	100	100	100
X3.4 Pearson Correlation	-.342**	-.348**	-.179	1	.297**	.304**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.074		.003	.002
N	100	100	100	100	100	100
X3.5 Pearson Correlation	-.368**	-.416**	-.210*	.297**	1	.225*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.036	.003		.025
N	100	100	100	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.364**	.312**	.356**	.304**	.225*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.002	.025	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	5

Uji Validitas X4

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	-.261**	.050	.611**
	Sig. (2-tailed)		.009	.619	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-.261**	1	-.122	.377**
	Sig. (2-tailed)	.009		.227	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.050	-.122	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.619	.227		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.611**	.377**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	3

Uji Validitas X5

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.008	-.153	-.141	.020	.422**
	Sig. (2-tailed)		.938	.129	.161	.841	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.008	1	-.239*	-.141	-.153	.281**
	Sig. (2-tailed)	.938		.017	.161	.129	.005
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	-.153	-.239*	1	-.139	-.040	.221*
	Sig. (2-tailed)	.129	.017		.168	.691	.027
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	-.141	-.141	-.139	1	.078	.374**
	Sig. (2-tailed)	.161	.161	.168		.440	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.020	-.153	-.040	.078	1	.492**
	Sig. (2-tailed)						
	N						

Sig. (2-tailed)	.841	.129	.691	.440		.000
N	100	100	100	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.422**	.281**	.221*	.374**	.492**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.027	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	5

Uji Validitas X6

Correlations

	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	TOTAL
X6.1 Pearson Correlation	1	.000	-.120	-.217*	.079	.406**
Sig. (2-tailed)		1.000	.234	.030	.437	.000
N	100	100	100	100	100	100
X6.2 Pearson Correlation	.000	1	.058	-.128	-.462**	.171
Sig. (2-tailed)	1.000		.568	.203	.000	.089
N	100	100	100	100	100	100
X6.3 Pearson Correlation	-.120	.058	1	-.030	-.020	.360**
Sig. (2-tailed)	.234	.568		.765	.843	.000
N	100	100	100	100	100	100
X6.4 Pearson Correlation	-.217*	-.128	-.030	1	.349**	.522**
Sig. (2-tailed)	.030	.203	.765		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X6.5 Pearson Correlation	.079	-.462**	-.020	.349**	1	.533**
Sig. (2-tailed)	.437	.000	.843	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.406**	.171	.360**	.522**	.533**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.089	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	5

Uji Validitas Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.089	-.025	-.091	-.018	.484**
	Sig. (2-tailed)		.378	.804	.370	.856	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.089	1	-.063	-.037	-.058	.384**
	Sig. (2-tailed)	.378		.533	.713	.569	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-.025	-.063	1	-.037	.132	.413**
	Sig. (2-tailed)	.804	.533		.713	.190	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	-.091	-.037	-.037	1	.127	.423**
	Sig. (2-tailed)	.370	.713	.713		.209	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	-.018	-.058	.132	.127	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.856	.569	.190	.209		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.484**	.384**	.413**	.423**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	5

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

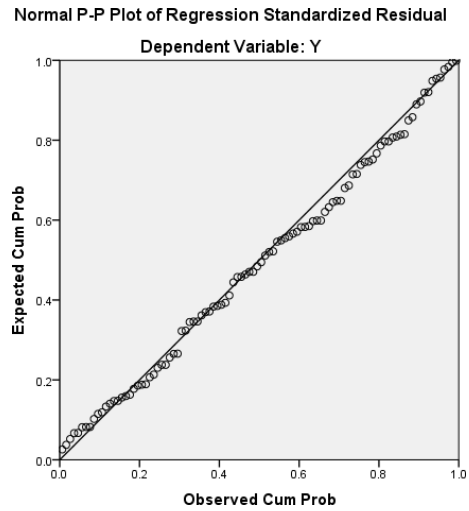
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.81015831
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.031
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



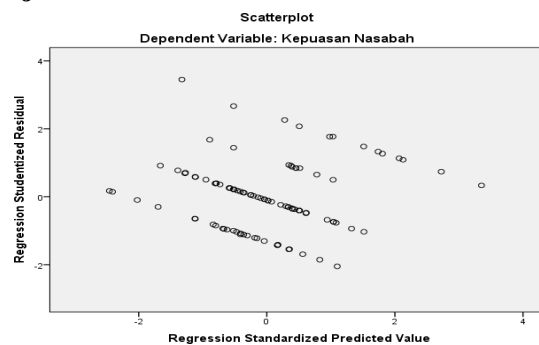
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561		
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007	.987	1.013
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117	.910	1.098
	Reliability	-.053	.112	-.042	-.471	.639	.977	1.024
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203	.926	1.080
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000	.904	1.107
	Responsivnes	.162	.092	.158	1.755	.083	.968	1.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117
	Reliability	-.053	.112	-.042	-.471	.639
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000
	Responsivness	.162	.092	.158	1.755	.083

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.273	.226	.83588

a. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Compliance, Responsivness, Tangible, Empathy

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.381	6	4.063	5.816	.000 ^b
	Residual	64.979	93	.699		
	Total	89.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Compliance, Responsivness, Tangible, Empathy

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.296	5.647		.584	.561
	Compliance	.268	.097	.245	2.754	.007
	Assurance	.158	.100	.147	1.584	.117
	Responsivness	-.053	.112	-.042	-.471	.639
	Tangible	.182	.142	.118	1.281	.203
	Empathy	.240	.050	.449	4.830	.000

Lampiran 4 Curriculum Vitae

Curriculum Vitae

Nama : Khofifah Agnin Machtunina
TTL : Klaten, 29 Agustus 2001
Alamat : Karangnongko RT 01/RW 06, Sekarsuli, Klaten Utara,
Klaten
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
No. Hp : 089628922842
Email : khofifahagnin29@gmail.com
Pendidikan : 1. SD Negeri 1 Jebugan
2. SMP Negeri 1 Ngawen
3. SMA Negeri 1 Jatinom
Pengalaman Magang : KSPPS Kossuma Cita Mandiri

Surakarta, 22 Januari 2024

Penulis



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id
- Email: info@iain-surakarta.ac.id

SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Khoffah Agnin Machtunina
NIM : 195231064
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia
Paper ID : 2120249300
Date : 18-01-2024
Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 18%

Sukoharjo, 22 Januari 2024



Farah Nilawati, S.Sos.I
NIK.198906072018102003

LAMPIRAN

Muna Khoffah PBS			
18%	18%	9%	8%
Similarity Index	Similarity Index	Publication	Similarity Index
	3%		
	3%		
	2%		
	1%		
	1%		
	1%		
	1%		
	<1%		
	<1%		