

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Mei 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Fica Aulia

NIM: 212105010038

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Mei 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E..)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Fica Aulia

NIM: 212105010038

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing

Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si.

NIP. 198311162023212023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

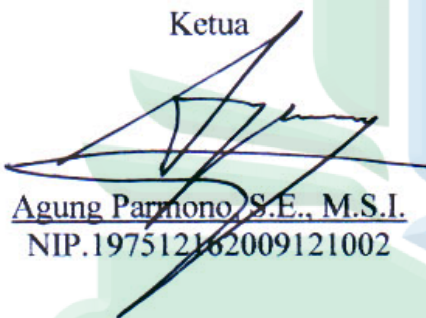
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua


Agung Parmono, S.E., M.S.I.
NIP.197512162009121002

Sekretaris


Toton Fanshurna, M.E.I
NIP.198112242011011008

Anggota:

1. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
2. Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si.



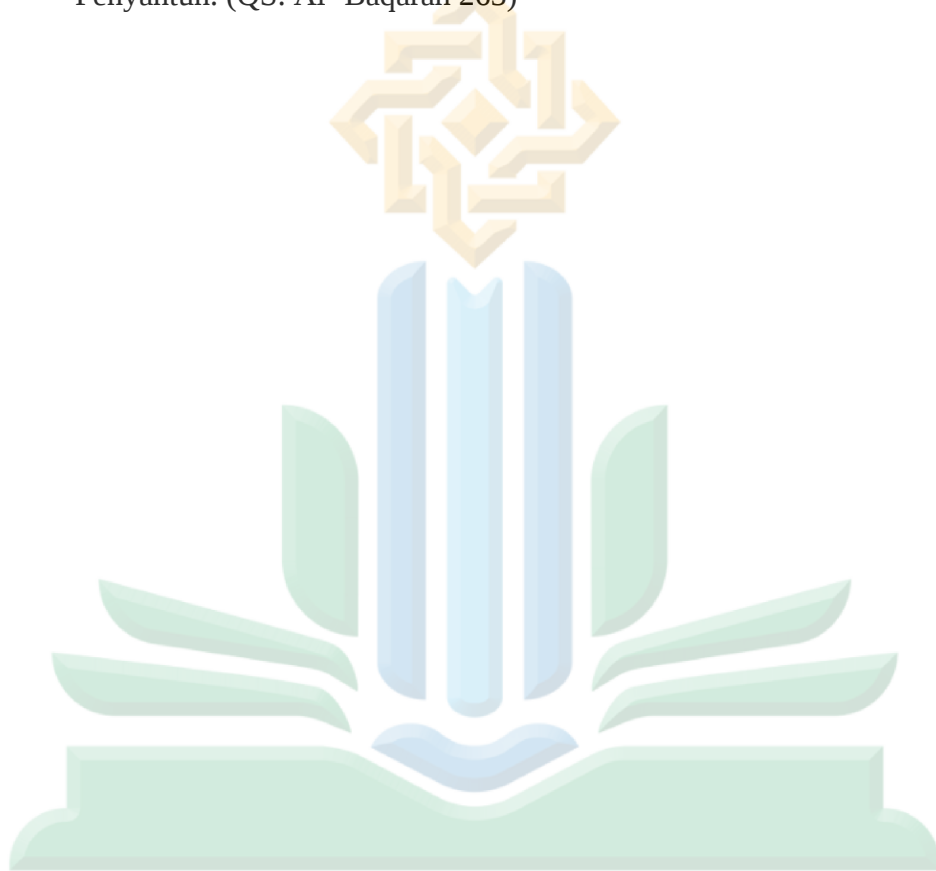
Mengetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP.196812261996031001

MOTTO

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Artinya : Perkataan yang baik dan pemberian maaf itu lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti. Allah Mahakaya lagi Maha Penyantun. (QS. Al- Baqarah 263)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

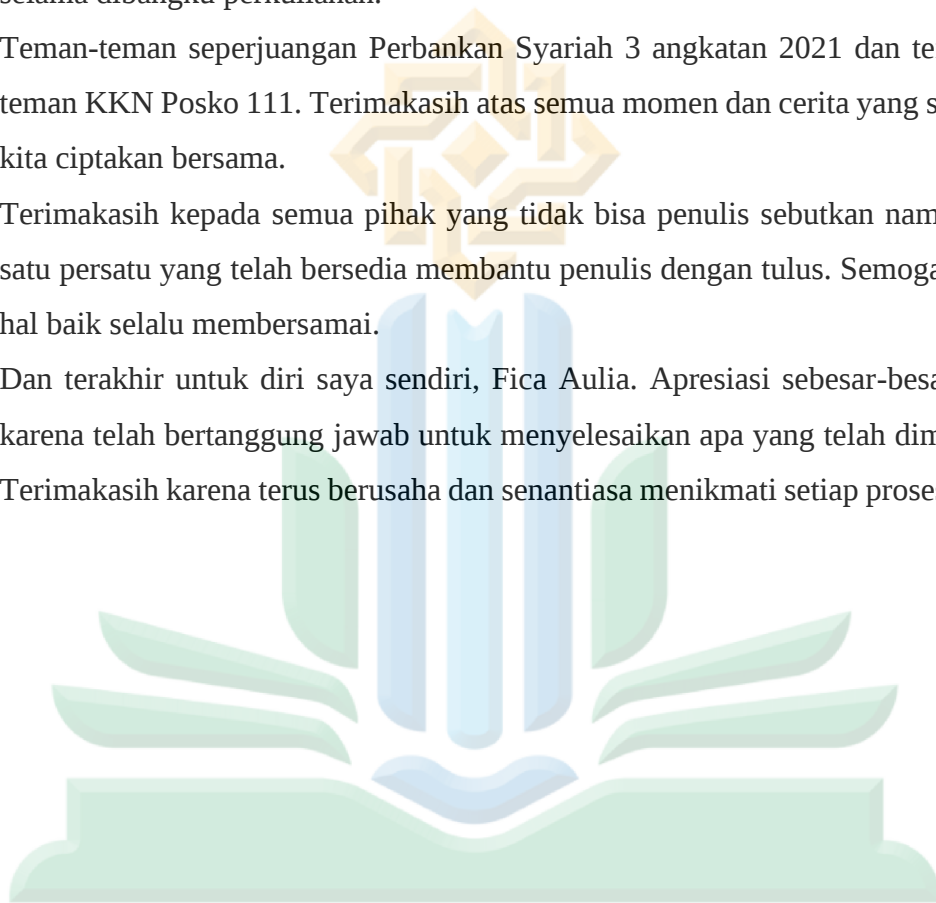
* Kementerian Agama, *Al-Qur'andan Terjemahan*, 2019, 59

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bentuk penghargaan, ungkapan terimakasih, dan rasa cinta yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan, semangat, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Teristimewa orang tua penulis Bapak Sugito Budiono, Ibu Ulfa Tri Wahyuni, dan Ibu Ida Nur Rakhmi yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik materi maupun moral. Yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Yang doa, cinta dan kasih sayang nya tidak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai. Kalian adalah alasan terbesar penulis untuk terus melangkah.
2. Nenek tercinta, Almarhumah Jumanis Al-Nurjannah, terimakasih telah merawat dan menyayangi penulis sedari kecil. Penulis yakin senyummu menyertai dari surga yang akan menjadi orang paling bahagia melihat penulis menyelesaikan studi ini. Doa dan kasihmu akan selalu hidup dalam setiap langkah penulis.
3. Adik kandung penulis Farel Rachmadani, sahabat pertama dan selamanya untuk penulis, yang menjadi penguat, penyemangat dan motivasi setiap perjalanan penulis.
4. Sahabat penulis sedari kecil, Amalia Rizqiani Putri dan Ita Urizkiyah yang selalu bersedia mendengar keluh kesah penulis. Menemani dan menjadi saksi setiap proses dan perjalanan hidup penulis hingga saat ini. Semoga hubungan baik ini akan selalu terjaga selamanya.

5. Sahabat-sahabat penulis dibangku SMA, Nadia Rifatul, Puti Aulia, Nadia Gladis dan Linda Ayu. Terimakasih selalu berbagi tawa, cerita, dan menjadi tempat penulis berkeluh kesah.
6. Sahabat-sahabat penulis dibangku perkuliahan Alfi Rizka, Alfina Wulandari, Adillah Alya, Liza Afkarin dan Khaerunnisa. Terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang tulus dan tak pernah meminta balasan apapun untuk penulis selama dibangku perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 3 angkatan 2021 dan teman-teman KKN Posko 111. Terimakasih atas semua momen dan cerita yang sudah kita ciptakan bersama.
8. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah bersedia membantu penulis dengan tulus. Semoga hal-hal baik selalu membersamai.
9. Dan terakhir untuk diri saya sendiri, Fica Aulia. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan senantiasa menikmati setiap prosesnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER Di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
5. Ibu Ana Pratiwi S.E., A.K., MSA. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
6. Ibu Dr. Rini Puji Astuti S.Kom., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember
8. BSI KCP Kencong Jember yang telah bersedia memberi izin, dukungan dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 9 Mei 2025

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Fica Aulia, Rini Puji Astuti, 2025: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.*

Kata kunci : kualitas pelayanan, dimensi CARTER, kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan secara umum adalah penilaian atau persepsi pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah? 2) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah? 4) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah? 5) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Empathy* terhadap kepuasan nasabah? 6) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah? 7) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah. 2) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah. 3) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah. 4) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah. 5) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Empathy* terhadap kepuasan nasabah. 6) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah. 7) Untuk mengukur seberapa besar pengaruh signifikan antara dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu dengan menyebar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Kencong Jember, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dengan teknik *Probability Sampel*. Dan menggunakan alat analisis uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS *Statistics* versi 26.

Hasil dari penelitian ini terdiri atas variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang dapat disimpulkan bahwa hanya variabel *tangible* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan seluruh variabel berpengaruh secara simultan. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah *emphaty*.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGNTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian	14
1. Variabel Penelitian	14
2. Indikator Variabel	14
F. Definisi Operasional.....	18
G. Asumsi Penelitian.....	20
H. Hipotesis.....	21
I. Sistematika Pembahasan	23

BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Penelitian Terdahulu	25
B. Kajian Teori.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	47
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	49
D. Analisis Data	51
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	58
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	58
B. Penyajian Data.....	61
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	65
D. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

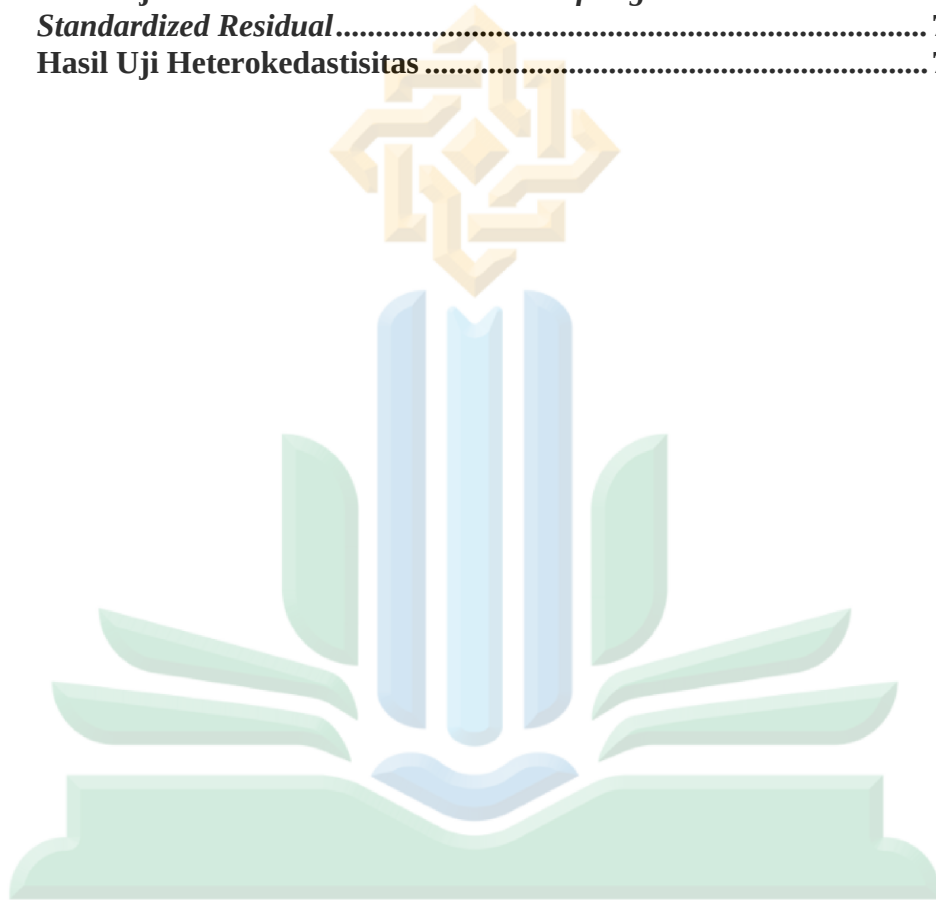
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Jumlah Nasabah Pada BSI KCP Kencong Jember	9
1.2	Indikator Variabel	15
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Alternatif Jawaban Kuesioner	51
4.1	Daftar Pegawai BSI KCP Kencong Jember	60
4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	61
4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia	61
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Compliance</i>	65
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	66
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	66
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	67
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	67
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	67
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	68
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.13	Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	72
4.14	Hasil Uji Multikolinieritas	74
4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.16	Hasil Uji T (Parsial)	82
4.17	Hasil Uji F (Simultan)	85
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Kerangka Pemikiran.....	21
4.1	Struktur Organisasi BSI KCP Kencong Jember	59
4.2	Hasil Uji Normalitas <i>Chart</i> atau Histogram	71
4.3	Hasil Uji Normalitas Normal <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	72
4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas	75



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang operasional dan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam (syariah). Tidak seperti perbankan konvensional yang beroperasi berdasarkan bunga (riba), perbankan syariah menghindari segala bentuk bunga dan spekulasi (*maysir*). Sistem bunga tidak digunakan oleh perbankan syariah dalam operasionalnya. Bunga diharamkan dalam Islam karena dianggap sebagai bagian dari riba. Sebagai alternatif, perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil atau nisbah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Sistem bagi hasil melibatkan kesepakatan bersama saat menjalankan usaha. Dengan demikian, disepakati pembagian keuntungan antara pihak-pihak yang terlibat.¹

Sejarah perbankan syariah pertama kali adalah pendirian sebuah Bank di Mesir, yaitu didirikannya *Islamic Rural Bank* di Desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir. Perkembangan bank syariah secara

Internasional dimulai dengan adanya sidang menteri Luar Negeri yang diselenggarakan oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI) di Karachi, Pakistan pada Desember 1970. Mesir mengajukan sebuah proposal

¹ Lidya Erdawati, Yeni Lisa Sitorus, and Tri Marno Butarbutar, "Analisis Yuridis terhadap Sistem Perbankan Syariah yang Menerapkan Prinsip Riba Dalam Praktiknya," *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 4 (2024):122, <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i4.1464>

pendirian bank syariah Internasional untuk perdagangan dan pembangunan serta proposal pendirian Federasi Bank Islam. Sejak saat itu mendekati awal dekade 1980-an, Bank-bank Islam bermunculan di Mesir, Sudan, Negara-negara Teluk, Pakistan, Iran, Malaysia, Bangladesh, dan Turki.

Perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991, yang merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Bank ini mulai beroperasi pada tahun 1992. Pada tahun 1998, pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Pada tahun 2008, Undang-Undang No. 21 tentang Perbankan Syariah disahkan, yang memberikan dasar hukum yang lebih kuat untuk operasi perbankan syariah di Indonesia.

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia (TBK). Pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) dibentuk melalui merger tiga bank syariah BUMN (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri), menjadikannya bank syariah terbesar di Indonesia. Penggabungan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan bank syariah yang lebih kuat, efisien, dan mampu bersaing ditingkat global. BSI terus mengembangkan dan menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan yang inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, BSI menempatkan transformasi digital sebagai salah satu pilar strategisnya untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya.

Kualitas pelayanan secara umum adalah penilaian atau persepsi pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi memenuhi atau melampaui harapan mereka. Konsep ini mencakup berbagai aspek interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, mulai dari kenyamanan dan kecepatan layanan hingga kesopanan dan keahlian karyawan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.²

Pelayanan ini umumnya bersifat tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan, dan proses produksinya dapat terkait atau tidak terkait dengan produk fisik, serta sering berlangsung bersamaan dengan proses konsumsinya. Kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, karena memiliki hubungan langsung dengan kepuasan konsumen.³

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan (*expectations*) terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau

² Kadek Rian Putra Richadinata et al, *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Cilacap:PT Media Pustaka Indo, 2024), 33, https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_Konsep_Kualitas_Pela/T0obEQAAQB_AJ?hl=id

³ Ananda Olivia Putri, Rini Puji Astuti, Dewi Fajar Manikati, and Revy Aulia Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah," *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 12 (2024): 591, <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1178>

kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan maka nasabah akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya, jika kinerja sama dengan harapan maka nasabah merasa puas.⁴

Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah mengacu pada seberapa baik produk dan layanan bank memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Ketika nasabah menerima pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, mengurangi keluhan, dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.⁵

⁴ Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Impact of Hajj Savings Product Quality and Services Quality on Customer Loyalty of PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep," *Journal of Economics Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2023):22, <https://doi.org/10.55120/iltizam.v3i1.1732>

⁵ Anang Asari, Misbahul Munir, and Khamdan Rifa'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 10, no. 10 (2022):52, <https://ejournal.stiblambangan.ac.id/index.php/momentum/article/view/62>

Jumlah nasabah disebuah perusahaan perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya layanan yang telah dilakukan. Karakteristik layanan yang baik adalah memberikan kemampuan untuk memuaskan nasabah, memiliki karyawan yang profesional, menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang baik, menyediakan semua produk yang dibutuhkan oleh nasabah, mampu melayani dengan cepat dan akurat. Serta mengetahui secara mendalam tentang bentuk layanan dan produk bank dengan baik, dan mampu menyalurkan kepercayaan kepada nasabah.⁶

CARTER adalah model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan khusus untuk konteks perbankan syariah. Sebelum pengembangan model CARTER, SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menjadi standar utama untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut masih bersifat general yang ditujukan untuk bank konvensional sehingga tidak dapat diterapkan kepada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan syariah.⁷

Model CARTER dikembangkan oleh Abdullah Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001. Othman dan Owen menambahkan dimensi baru,

⁶ Hersa Farida Qoriani, "Services Strategy in Increasing Customers (Study: BPRS Baktimakmur Surabaya)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis* 1, no. 4 (2022): 19, <https://doi.org/10.59818/kontan.v1i4.498>

⁷ Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung and Agustin Rusiana Sari, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan CARTER Model," *Jurnal Rabarru': Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (2021): 180, [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)

yaitu *Compliance* (kepatuhan) untuk mengukur seberapa baik layanan bank syariah mematuhi aturan dan prinsip-prinsip Islam. Othman dan Owen merancang model CARTER untuk mengukur kualitas layanan di bank syariah. Model ini melibatkan enam dimensi. Dimensi-dimensi CARTER meliputi *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Compliance adalah kepatuhan yang berarti kemampuan bank dalam memberikan layanan berdasarkan prinsip syariah. *Assurance* adalah kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan nasabahnya. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan. *Tangible* adalah kemampuan dalam memberikan fasilitas fisik. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual terhadap pelanggan. *Responsiveness* adalah kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk menolong nasabah dengan baik.⁸

Pengukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi

⁸ Hamdi Agustin et al., "Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam," *Islamic Banking and Finance* 6, no.2 (2023): 792, [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).15836](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).15836)

kepuasannya.⁹ Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas, harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.¹⁰

Dengan mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi CARTER, bank syariah dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi standar layanan umum tetapi juga mematuhi prinsip-prinsip syariah yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah tetapi juga memperkuat posisi bank dalam industri perbankan syariah yang kompetitif.

Penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, baik dalam konteks perbankan konvensional maupun syariah. Othman dan Owen yang mengembangkan studi ini menemukan bahwa kualitas layanan yang berdasarkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip hukum Islam (*compliance*) menjadi faktor utama kepuasan nasabah *Kuwait Finance House (KFH)* di Kuwait.¹¹

⁹ Muhammad Rahel, Abd. Rokhim, and Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022):7, <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/1677>

¹⁰ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS PRESS, 2023), 50.

¹¹ Hamdi Agustin et al., "Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam," *Islamic Banking and Finance* 6, no.2 (2023): 787, [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).15836](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).15836)

Penelitian milik Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan menunjukkan bahwa dari dimensi CARTER hanya variabel kepatuhan (*compliance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang berpengaruh positif signifikan, empat variabel lainnya (*assurance*, *reliability*, *tangibles*, dan *emphaty*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.¹² Penelitian Dian Sugiarti dan Any Meilani menunjukkan bahwa secara simultan, dimensi CARTER memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun secara parsial hanya dimensi *Compliance* dan *Reliability* yang tidak berpengaruh signifikan.¹³ Sementara penelitian milik Rio Trisasmita dan Lili Supriyadi menunjukkan seluruh dimensi CARTER secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁴

Perbedaan hasil penelitian yang terjadi menimbulkan pertanyaan, oleh karena itu penelitian ini diarahkan untuk menguji dan menganalisis kembali fenomena ini dengan melakukan penelitian dengan model CARTER untuk mengetahui persepsi nasabah atas kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia khususnya BSI KCP Kencong Jember.

¹² Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, "Kualitas Pelayanan Model CARTER dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dengan Pendekatan SEM-PLS," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 6, no.1 (2023):58, <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>

¹³ Dian Sugiarti and Any Meilani, "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1703, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>

¹⁴ Rio Trisasmita and Lili Supriyadi, "Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan Model CARTER," *Jurnal Ekoomi Bisnis Indonesia* 19, no. 1 (2024):1, <https://doi.org/10.36310/jebi.v19i01>

BSI KCP Kencong adalah salah satu cabang BSI yang berlokasi di Jl. Krakatau No. 45 Kecamatan Kencong Kabupaten Jember, sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Cabang ini melayani kebutuhan perbankan syariah masyarakat Kencong dan sekitarnya, menawarkan berbagai produk dan layanan termasuk tabungan, pembiayaan, investasi, serta layanan perbankan digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. KCP Kencong berfungsi sebagai perpanjangan tangan bagi BSI cabang Jember untuk menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan syariah, terutama di wilayah yang belum terlayani oleh kantor cabang Jember.

BSI KCP Kencong memainkan peran penting dalam memperkenalkan dan mempromosikan perbankan syariah di wilayah Kencong dan sekitarnya. Perkembangan jumlah nasabah di BSI KCP Kencong Jember menunjukkan peningkatan yang signifikan selama tiga tahun terakhir. Rincian perkembangan jumlah nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah pada BSI KCP Kencong Jember

Tahun	Jumlah Nasabah
Tahun 2022	2.241
Tahun 2023	2.370
Tahun 2024	3.289

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Peningkatan jumlah nasabah ini memberikan indikasi awal bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BSI KCP Kencong Jember telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan nasabah.

Namun demikian, hingga saat ini di BSI KCP Kencong Jember belum pernah melakukan survei yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan nasabah. Padahal, pengawasan kepuasan nasabah penting untuk memahami persepsi nasabah terhadap berbagai aspek layanan. Selain itu, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi pengalaman nasabah, seperti keterbatasan fasilitas fisik. Misalnya, ruang tunggu yang kurang luas, hanya tersedia satu mesin ATM, dan area parkir yang sempit. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah, terutama saat terjadi peningkatan jumlah kunjungan. Dengan memilih BSI KCP Kencong Jember sebagai lokasi penelitian, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah, yang dapat bermanfaat bagi pengembangan strategi layanan di BSI KCP Kencong Jember.

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat mengangkat fenomena tersebut dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DI PERBANKAN SYARIAH

TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat penulis rumuskan masalah pokok yaitu:

1. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
2. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
3. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
4. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
5. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Empathy* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
6. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?
7. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
5. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Empathy* terhadap kepuasan nasabah di BSI Kencong Jember.
6. Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BSI Kencong Jember.
7. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh signifikan antara dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

D. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat yang dilakukan sebagai bentuk aplikasi dari hasil penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat penelitian dapat berupa manfaat teoritis dan

manfaat praktis, seperti manfaat bagi peneliti, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.¹⁵

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang kualitas pelayanan di perbankan syariah, terutama melalui pendekatan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*). Hal ini berkontribusi pada pengembangan teori pelayanan di perbankan berbasis syariah dengan menyesuaikan unsur-unsur yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi CARTER mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat memperkuat atau menguji teori-teori yang telah ada tentang hubungan antara kedua variabel tersebut, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis:

a. Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perbankan syariah,

¹⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2021), 81

terutama terkait dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini akan memperdalam wawasan peneliti terhadap sistem perbankan berbasis syariah dan pendekatan khusus yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Instansi

Penelitian ini dapat membantu bank, seperti Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah dengan lebih baik. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan preferensi dan kebutuhan nasabah.

c. Masyarakat

Penelitian ini dapat membantu nasabah dalam menerima pelayanan yang lebih baik dari bank, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

- a. Variabel Independen: Kualitas pelayanan yang diukur melalui enam dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*)

- b. Variabel dependen: Kepuasan nasabah

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi kemudian dilanjutkan dengan megemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan

empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, review, dan observasi.¹⁶

Tabel 1. 2
Indikator Variabel

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Variabel <i>Independent</i> : Kualitas Pelayanan (X)	<i>Compliance</i>	1. Ketentuan terhadap prinsip-prinsip syariah. 2. Mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang islami. 3. Pinjaman bebas bunga. 4. Mempraktikkan keuntungan pembagian keuntungan investasi. ¹⁷
	<i>Assurance</i>	1. Sopan santun pegawai. 2. Penguasaan pegawai atas produk dan jasa yang ditawarkan. 3. Rasa aman nasabah. 4. Bank memiliki akses jaringan yang luas, mudah dijangkau, dan menjaga kerahasiaan rekening nasabah. ¹⁸

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2021), 81.

¹⁷ Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 62, <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>

¹⁸ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)* (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2021), 116, https://www.google.co.id/books/edition/DINAMIKA_CITRA_DAN_PELAYANAN_BANK_TERHAD/stpVEAAAQBAJ?hl=id

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
	<i>Reliability</i>	1. Pelayanan yang tepat waktu. 2. Pelayanan yang sama untuk pelanggan. 3. Pelayanan yang cepat dan akurat. 4. Karyawan mampu menciptakan rasa aman kepada nasabah.¹⁹
	<i>Tangible</i>	1. Kondisi fisik fasilitas bank (ruang tunggu, peralatan, dll.). 2. Dapat mengakses mesin ATM dengan mudah 3. Lokasi bank mudah dijangkau 4. Penampilan dan kerapian staf.²⁰
	<i>Emphaty</i>	1. Kesungguhan staf untuk memahami keluhan nasabah. 2. Kesiadaan bank untuk memberikan bantuan yang diperlukan oleh nasabah. 3. Kesiadaan karyawan untuk melayani dengan sabar dan menghormati nasabah. 4. Perhatian dan pelayanan yang personal kepada nasabah.
	<i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan dan keefektifan dalam menanggapi

¹⁹ Lenny Menara Sari Saragih, Boy Fadly, Asmuni, and Isnaini Harahap, "Analisis Dimensi CARTER Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan," *Edusaintek* 4 (2020): 527, <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/edusaintek/article/view/595>

²⁰ Tin Agustin, Gustina, and Ika Yuanita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok," *Jurnal Bisnis Kompetif* 1, No. 3 (2022), 265, <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i3.1174>

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
		permintaan dan keluhan nasabah. 2. Ketersediaan informasi yang akurat dan lengkap. 3. Kesiediaan staf untuk membantu nasabah dengan cepat. 4. Kemudahan akses dan informasi layanan.²¹
Variabel <i>Dependent</i> : Kepuasan Nasabah (Y)		1. Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. 2. Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. 3. Persepsi nasabah terhadap pengalaman keseluruhan dalam menggunakan layanan bank. 4. Kepuasan terhadap pemenuhan harapan dan kebutuhan nasabah²²

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Indikator-indikator ini akan diukur menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember. Skala Likert 5 poin (1 =

Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju) dapat digunakan untuk menilai sejauh

²¹ Riswati Hamid, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail, "Pengaruh Emphaty dan Responsiveness terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, No. 1 (2020), 33, <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>

²² Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, and Danny D.S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana, *Productivity* 3, No. 2 (2022), 109, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/38142>

mana nasabah setuju dengan pernyataan yang diberikan berdasarkan indikator-indikator tersebut.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkannya. Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya.²³ Kualitas ini diukur berdasarkan 6 (enam) dimensi yaitu:

a. *Compliance*, adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dalam beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.

b. *Assurance*, adalah kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan.

²³ Fichri Alfisyahri et al, *Relefansi antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif(Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol* (Indramayu: CV. Adanu Abimata,2023), 20, https://www.google.co.id/books/edition/Relevansi_antara_Kualitas_Pelayanan_Dan/wMupEAAAQBAJ?hl=id

- c. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, tepat waktu, akurat dan terpercaya.
- d. *Tangible*, adalah penampilan komponen fisik sarana dan prasarana perusahaan.
- e. *Emphaty*, adalah peduli, perhatian individual yang bank syariah sediakan bagi pelanggannya.
- f. *Responsiveness*, adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.²⁴

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong yang diukur berdasarkan enam dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*). Dimensi ini relevan karena mencakup aspek-aspek utama yang sesuai dengan prinsip perbankan syariah, seperti kepatuhan terhadap prinsip perbankan syariah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan (*expectations*) terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan nasabah adalah perasaan

²⁴ Dian Sugiarti and Any Meilani, "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1703, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>

senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya²⁵.

Kepuasan nasabah pada penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan berdasarkan enam dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*).

G. Asumsi Penelitian

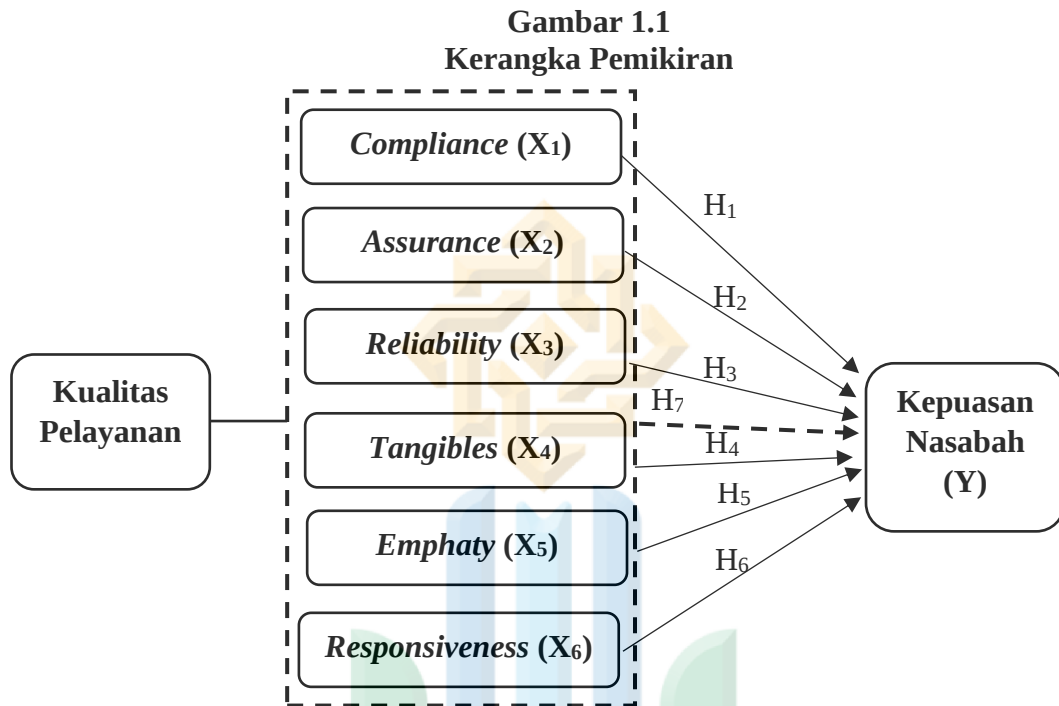
Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.²⁶

Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI adalah *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap). Seluruh responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan fakta yang ada. Berdasarkan pada

²⁵ Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo)," *Jurnal Nisbah* 8, No. 1 (2022):70, <https://ojs.unida.ac.id/JN/article/download/6117/3096/20011>

²⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Khas Jember, 2021)

uraian sebelumnya, peneliti merumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:



H. Hipotesis

Hipotesis diajukan dalam bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian. Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Kencong Jember”. berdasarkan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Dian Sugiarti dan Any Meilani ²⁷ serta penelitian milik Rio Trisasmita dan Lili Supriyadi ²⁸ menyatakan bahwa terhadap pengaruh antara dimensi CARTER terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H₁: Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
H₀: Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
2. H₂: Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
H₀: Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
3. H₃: Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
H₀: Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.
4. H₄: Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

²⁷ Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, "Kualitas Pelayanan Model CARTER dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dengan Pendekatan SEM-PLS," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 6, no.1 (2023):58, <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>

²⁸ Dian Sugiarti and Any Meilani, "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1703, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

5. H_5 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

6. H_6 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

7. H_7 : Keseluruhan dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Keseluruhan dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk mengetahui secara keseluruhan dan berurutan sesuai dengan pembahasannya. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini nantinya secara umum terbagi menjadi lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang diangkat dari fakta dan data yang mendukung, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (terdiri dari variabel penelitian dan indikator variabel), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam pembuatan penelitian ini. Teori-teori didapat oleh peneliti dari jurnal, buku, serta riset penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan dua sub bab yang menjelaskan tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

- a. Kholilah Azkiyah Asyfiya dan Muthia Fariza (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan *tangible, emphaty, reliability, responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁰

Persamaan pada kedua penelitian ini adalah tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan dimensi TERRA dengan lima

³⁰ Kholilah Azkiyah Asyfiya and Muthia Fariza, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1,” *Jurnal Witana* 02, no. 01 (2024): 7, <http://jurnalwitana.com/>

variabel *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*. Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*. Dan perbedaan selanjutnya terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Cirebon sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- b. Rio Trisasmitha dan Lili Supriyadi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank syariah Indonesia dengan Model CARTER”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia wilayah DKI Jakarta.³¹

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

³¹ Rio Trisasmitha and Lili Supriyadi, “Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan Model CARTER,” *Jurnal Ekoomi Bisnis Indonesia* 19, no. 1 (2024):1, <https://doi.org/10.36310/jebi.v19i01>

Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah DKI Jakarta sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- c. Sarja dan Mohammad Abdul Aziz (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah)”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari dimensi CARTER yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Responsiveness* diterapkan dengan baik di BSI KCP Adiwarna.³²

Persamaan pada kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Adiwarna sedangkan penelitian ini hanya dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Dan perbedaan

³² Sarja and Mohammad Abdul Aziz, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah),” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2024): 1, <https://doi.org/10.62490/iqtishodiah.v6i1.406>

selanjutnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

- d. Kiki Arsi Wijayanti dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri.”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.³³

Persamaan pada kedua penelitian ini adalah tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan *Assurance*. Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*. Perbedaan selanjutnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dan perbedaan selanjutnya

³³ Kiki Arsi Wijayanti, Muh. Izza and Muh Izzat Firdausi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri,” *Jurnal Sahmiya* 2, no. 2 (2023): 409, <https://doi.org/10.28918/sahmiyya.v2i2>

terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- e. Chintia Monica dan Doni Marlius (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari.”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lima dimensi dari kualitas pelayanan yakni *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, serta *tangible* memiliki nilai positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.³⁴

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Sedangkan penelitian ini

menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*,

³⁴ Chintia Monica and Doni Marlius, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari," *Jurnal Pundi* 07, no. 1 (2023): 60, <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>

Responsiveness. Dan perbedaan selanjutnya terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Cabang Muara Labuh sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- f. Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance* dan *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia kota Lhokseumawe. Sedangkan variabel *assurance*, *reliability*, *tangibles*, dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan walaupun variabel tersebut positif.³⁵

Persamaan pada kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada obyek

³⁵ Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, “Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 80, <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>

penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- g. Garini Kartika dan Segaf (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Kombinasi Peran Model TAM Dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel Kegunaan dan *Reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Kemudahan, *Compliance* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun secara bersama seluruh variabel yaitu: Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance* dan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁶

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan,

³⁶ Garini Kartika and Segaf, “Kombinasi Peran Model TAM Dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Manajerial* 09, no. 02 (2022): 165, <http://dx.doi.org/10.30587/manajerial.v9i02.3969>

peneliti sebelumnya menggunakan variabel TAM (Kemudahan dan Kegunaan) dan CARTER (*Compliance*, *Assurance* dan *Reliability*). Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*. Dan perbedaan selanjutnya terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kota Malang sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- h. Rijal Arslan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel daya tanggap dan jaminan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah.³⁷

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan

³⁷ Rijal Arslan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 465, <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>

terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*. Dan perbedaan selanjutnya terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Saharjo sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- i. Budi Prijanto dkk (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan CARTER Model”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi nasabah pada kedua jenis bank, dengan kepuasan nasabah bank konvensional lebih tinggi dibanding kan bank syariah.³⁸

³⁸ Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung and Agustin Rusiana Sari, “ Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan CARTER Model,” *Jurnal Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (2021): 178, [https://doi.org/10.25299/jt.b.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jt.b.2021.vol4(1).6607)

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional di kota Depok sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- j. Dian Sugiarti dan Any Meilani (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan, dimensi CARTER memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun secara parsial hanya dimensi *Compliance* dan *Reliability* yang tidak berpengaruh signifikan.³⁹

Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

³⁹ Dian Sugiarti and Any Meilani, “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1703, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>

Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada obyek penelitian, peneliti sebelumnya fokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Kholilah Azkiyah Asyfiya dan Muthia Fariza (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (<i>Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance</i>) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan dan obyek penelitian.
2.	Rio Trisasmita dan Lili Supriyadi (2024)	Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan Model CARTER	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian
3.	Sarja dan Mohammad Abdul Aziz (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah)	kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER.	dan metode penelitian yang digunakan.
4.	Kiki Arsi Wijayanti dkk (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian dan metode penelitian yang digunakan.
5.	Chintia Monica dan Doni Marlius (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Nagari	Kedua penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan dan obyek penelitian.
6.	Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan (2023)	Kualitas Pelayanan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian
7.	Garini Kartika dan Segaf (2022)	Kombinasi Peran Model TAM Dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19	pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	penelitian yang digunakan dan obyek penelitian.
8.	Rijal Arslan (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada variabel penelitian yang digunakan dan obyek penelitian
9.	Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari (2021)	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan CARTER Model	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian
10.	Dian Sugiarti dan Any Meilani (2021)	Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger	Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada obyek penelitian

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
			metode penelitian kuantitatif.	

Sumber: data diolah dari beberapa penelitian terdahulu

Berdasarkan pemaparan diatas perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yaitu obyek yang diteliti. Sedangkan persamaan penelitian ini terdapat variabel *dependen* (terikat) yaitu kepuasan nasabah.

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Othman dan Owen kualitas pelayanan adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariah Islam. Keberhasilan bank syariah dalam menyediakan

layanan dapat dilihat sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, baik dalam aspek spiritual

maupun material.⁴⁰

⁴⁰ Frans Sudirjo et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi,” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 8, no. 1 (2023): 2, <http://dx.doi.org/10.29040/jie.v8i1.10304>

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan, kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu lembaga keuangan syariah untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek operasionalnya.

b. Dimensi CARTER dalam Kualitas Pelayanan Syariah

Abdullah Othman dan Lynn Owen menyebutkan dalam mengukur kualitas layanan bank syariah dapat digunakan model CARTER. Model CARTER adalah sebuah instrumen untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan Islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas. Model ini dibentuk karena model SERVQUAL yang telah ada sebelumnya dirasa kurang cocok untuk diterapkan bagi perbankan syariah yang dikarenakan terdapat unsur *sharia compliance* yang harus dijalankan oleh perbankan syariah dalam menjalankan operasionalnya sebagai bank yang menerapkan prinsip Islam disamping juga mengikuti prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Oleh karena itu, jika pada model SERVQUAL menggunakan lima dimensi dalam pengukuran kualitas jasanya yaitu *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*, maka dalam mekanisme pengukuran metode CARTER ada 6 dimensi, yaitu:

1) *Compliance* (Kepatuhan)

Kepatuhan terhadap prinsip syariah. Dimensi ini menunjukkan bahwa bank mampu memenuhi standar syariah dalam seluruh kegiatan operasionalnya. Hal ini dilihat dari tidak membayar riba atau bunga produk tabungan dan keuangan. Serta tidak berinvestasi dalam aktivitas yang dilarang oleh islam, seperti penjualan alkohol, perjudian, dan prostitusi.⁴¹

2) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan keamanan dan kepastian dalam pelayanan. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan serta kemampuan menyampaikan amanah dan kepercayaan. Ini melibatkan beberapa unsur termasuk komunikasi, kehandalan, keamanan, kompetensi dan kesopanan. *Assurance* adalah kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan. Dimensi ini memiliki empat aspek yaitu keramahan, kompetensi, kehandalan dan keamanan.⁴²

⁴¹ Budi Prijanto et al., "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok menggunakan CARTER Model," *Jurnal Tabarru':Islamic Banking and Finance* 4, No. 1 (2021):183, <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/6607>

⁴² Dian Sugiarti and Any Meilani, "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1698, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>

3) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan dalam memberikan layanan yang dijanjikan. Dimensi ini memberikan kemampuan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, keandalan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan nasabah yaitu tepat waktu, cepat, akurat, dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa diskriminasi.

4) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aspek fisik seperti fasilitas dan peralatan. Dimensi ini memberikan pelayanan, dan siapapun yang membutuhkannya dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanannya memuaskan. Bentuk pelayanan bukti fisik adalah berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, perbuatan pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

5) *Empathy* (Empati)

Kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada nasabah. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian

yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan dalam hal ini diamsusikan bahwa perusahaan diharapkan memahami pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memastikan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi ini mampu memahami petugas pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan partisipasi dalam berbagai masalah atau yang dihadapi petugas pelayanan.

6) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan dan kesediaan dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat kepada nasabah. Dimensi ini memberikan bentuk pelayanan, setiap pegawai mengutamakan aspek pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.⁴³

c. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Othman dan Owen mengatakan bahwa ada beberapa alasan mengapa bank syariah harus menyadari pentingnya kualitas layanan:

⁴³ Lenny Menara Sari Saragih, Boy Fadly, Asmuni, and Isnaini Harahap, "Analisis Dimensi CARTER Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan," *Edusaintek* 4 (2020): 527-528, <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/edusaintek/article/view/595>

1. Produk dan layanan bank syariah harus ramah konsumen, diterima sebagai produk dan layanan berkualitas tinggi.
2. Penggunaan kualitas layanan pada bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan nasabah, ingatan konsumen dan kata-kata positif dari mulut konsumen.⁴⁴

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Oliver kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.⁴⁵

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan kepuasan nasabah adalah istilah yang mengacu pada tingkat kebahagiaan atau kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, biasanya dalam konteks perbankan atau layanan keuangan lainnya. Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi loyalitas maupun rekomendasi nasabah.

⁴⁴ Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akutansi, Manajemen, Bisnis dan teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 54, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

⁴⁵ Muhammad Al Zidane, Imam Baidlowi, and Agoes Hadi Purnomo, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto," *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset* 1, no. 5 (2023): 124, <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Oliver terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Expectation* (Harapan), antisipasi pelanggan tentang kinerja produk dan layanan. Pertama, pelanggan memiliki harapan awal sesuai dengan pengalaman mereka sebelumnya dengan menggunakan produk atau layanan tertentu. Kedua pelanggan baru yang tidak punya pengalaman sebelumnya akan kinerja produk atau layanan dan untuk pertama kalinya mereka membeli dari jenis bisnis tertentu.
2. *Perceived Performance* (Kinerja yang dirasakan), menunjukkan pengalaman pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang dapat lebih baik atau bahkan lebih buruk dari harapan pelanggan.
3. *Disconfirmation of Beliefs* (Diskonfirmasi), perbedaan antara harapan awal pelanggan dan kinerja aktual yang diamati.
4. *Satisfaction* (Kepuasan), ketika kinerja aktual produk atau layanan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan, diskonfirmasi negatif akan terjadi dan mengarah pada ketidakpuasan pelanggan. Sebaliknya diskonfirmasi positif

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

akan mengarah pada kepuasan pelanggan jika kinerja produk atau layanan mampu memenuhi harapan pelanggan.⁴⁶



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ LEMBER

⁴⁶ Marvela Lusia Wibowo, Djoko Setyabudi, and S. Roulli Manalu, "Pengaruh Ekspetasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake Di Shopee," *Interaksi Online* 12, no. 3 (2024): 907-908, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/45647>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang menekankan pada analisis data-data numerial (angka) yang diolah dengan metode statistik. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁷ Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nol (nihil). Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antarvariabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan sampel besar.⁴⁸

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta CV, 2013),8

⁴⁸ Nadirah, Andi Dwi Resqi Pramana, and Nurmalinda Zari, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)* (Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2022), 45, https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_Kualitatif_Kuantitatif/Yet9EAAAQBAJ?hl=id

Sementara jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan langsung terjun ke obyek penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara menyebarkan berbagai pertanyaan yang berbentuk kuesioner kepada responden (nasabah BSI KCP Kencong Jember).

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, sehingga obyek dari penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Kencong Jember. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian yang penulis pilih adalah kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Dengan kriteria responden yang digunakan adalah:

1. Merupakan nasabah individu yang menggunakan layanan perbankan dari BSI KCP Kencong Jember.

⁴⁹ Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 64, https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id

2. Bukan nasabah korporat atau bisnis, melainkan perorangan.
3. Telah menjadi nasabah aktif minimal selama 3 bulan terakhir.
4. Berusia minimal 20 tahun
5. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner dengan penuh kesadaran tanpa paksaan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampel*. *Probability sampel* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵⁰ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling*, yaitu teknik sampling dimana populasi dibagi terlebih dahulu kedalam beberapa karakteristik tertentu, kemudian sampel diambil secara acak. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%. Perhitungannya sebagai berikut:

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

dimana:

n = besaran sampel

N= besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta CV, 2013),82

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{3.289}{1+(3.289 \times 0,1^2)} \\
 &= \frac{3.289}{33,89} \\
 &= 97,04
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang didapat dari rumus Slovin adalah sebesar 97 responden sehingga dibulatkan menjadi 100.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian merupakan proses sistematis untuk mencari pengetahuan baru atau memvalidasi informasi yang sudah ada. Teknik dan instrumen penelitian adalah alat dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kuesioner (angket). Kuesioner diberikan kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember sebanyak 100 responden dengan mendatangi dan meminta responden mengisi kuesioner dalam bentuk cetak.

Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden dalam bentuk serangkaian pertanyaan tertulis. Kuesioner digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data yang dapat diukur. Pertanyaan dalam kuesioner dapat bersifat terbuka (responden memberikan jawaban bebas) atau tertutup (responden memilih dari opsi

yang telah disediakan).⁵¹ Kuesioner dapat disebarkan dalam berbagai format, seperti cetak, online, atau melalui wawancara. Dalam penelitian ini jenis kuesioner/angket yang digunakan adalah kuesioner/angket tertutup, maksudnya peneliti menyediakan pernyataan tertulis yang disertai dengan jawaban yang sesuai dengan pilihan responden. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, antara lain: ⁵²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

⁵¹ Evi Rinawati Simanjuntak et al., *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 64, https://www.google.co.id/books/edition/Teknik_Penyusunan_Instrumen_Penelitian_P/TUAgEQA AQBAJ?hl=id

⁵² Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)* (Yogyakarta: CAPS), 113, https://www.google.co.id/books/edition/Praktik_Riset_P erilaku_Konsumen_Teori_Ku/XpwGEQAAQBA?hl=id

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Data diolah 2024

D. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk menguji instrumen penelitian, serta melakukan analisis statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel yang diteliti. Berikut analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini:

1) Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan atau

pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*Person Corelation*) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung (*Person Corelation*) ini nantinya yang akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid

tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian.⁵³

b. Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif sama (konsisten) apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.⁵⁴ Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen pengukuran (kuesioner) dapat memberikan hasil yang konsisten atau stabil jika pengukuran tersebut diulang pada kondisi yang sama. Dalam penelitian kuantitatif, uji reliabilitas penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti.

2) Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linier bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi (*misspecification*) model regresi yang digunakan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah proses statistik yang digunakan untuk menentukan apakah sebuah sampel data atau distribusi data

⁵³ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Guepedia, 2021), 7, https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAAQBAJ?hl=id

⁵⁴ Ach. Nur Fuad Chalimi, *Aplikom Statistik Berbasis SPSS*, (Kediri, Lembaga Chakra Brahmanda Lendera, 2021), 59, https://www.google.co.id/books/edition/Aplikom_statistik_berbasis_SPSS/i3txEAAAQBAJ?hl=id

mengikuti atau mendekati distribusi normal. Tujuan utama dari uji normalitas adalah untuk memeriksa apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal atau tidak.⁵⁵

Beberapa metode uji normalitas yang umum digunakan termasuk uji *Chart* atau Histogram, menunjukkan garis berbentuk seperti lonceng atau bentuk histogram mengikuti garis diagonal maka data dapat dikatakan terdistribusi normal, uji *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka residual tersebut telah normal, dan uji Kolmogrov-Smirnov, residual terdistribusi normal jika nilai signifikasi lebih dari 0,05.⁵⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Tujuan pengujian multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah korelasi yang antar-variabel independen dalam model regresi linier berganda. Kriteria keputusan uji multikolinieritas adalah jika nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*)

⁵⁵ Henry Kurniawan et al., *Buku Ajar Statistika Dasar* (Jambi, PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 64, https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Statistika_Dasar/FXD7EAAAQBAJ?hl=id

⁵⁶ Duwi Priyatno, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews* (Yogyakarta, Cahya Harapan, 2022), 10, https://www.google.co.id/books/edition/Olah_Data_Sendiri_Analisis_Regresi_Linie/ISeyEAAAQBAJ?hl=id&gl=ID

< 10 atau nilai *Tolerance* $> 0,01$ maka tidak terjadi multikolinieritas.⁵⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi *problem* heterokedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplot. Dasar untuk mengambil keputusan yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.⁵⁸

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

⁵⁷ Fitri April Yanti and Syukri Hamzah, *Statistik Parmetrik* (Sleman, CV Budi Utama, 2024), 3, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Parametrik_untuk_Penelitian_Pe/maIUEQAAQBAJ?hl=id

⁵⁸ Duwi Priyatno, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews* (Yogyakarta, Cahya Harapan, 2022), 12, https://www.google.co.id/books/edition/Olah_Data_Sendiri_Analisis_Regresi_Linie/ISeyEAAAQBAJ?hl=id&gl=ID

3) Analisis Linier Berganda

Analisis Linier Berganda merupakan teknis analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen persamaanya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

Y : Kepuasan nasabah

α : Nilai Konstanta

$\beta_1 - \beta_6$: Koefisien korelasi ganda

X_1 : *Compliance*

X_2 : *Assurance*

X_3 : *Reliability*

X_4 : *Tangibles*

X_5 : *Emphaty*

X_6 : *Responsiveness*

ε : *Standar error*

4) Uji Hipotesis

a. Uji T (uji secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) H_0 diterima bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ (tidak berpengaruh)

2) H_0 ditolak bila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ (berpengaruh).⁵⁹

b. Uji F (uji secara simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) H_0 diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ (tidak berpengaruh)
- 2) H_0 ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ (berpengaruh).⁶⁰

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari variabel dependen (Y) dari persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Nilai *R-square* 0.75, 0.5, dan 0.25 menunjukkan model kuat, sedang dan lemah. Rumus koefisien determinasi:

⁵⁹ Duwi Priyatno, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews* (Yogyakarta, Cahya Harapan, 2022), 13, https://www.google.co.id/books/edition/Olah_Data_Sendiri_Analisis_Regresi_Linie/ISeyEAAAQBAJ?hl=id&gl=ID

⁶⁰ Fatimah Djafar, Ingka Rizkiyani Akolo, and Apriliyanus Rakhmadi Pratama, *Statistika Pendidikan Teori dan Aplikasi dengan SPSS* (Lombok, Yayasan Insan Cendikia, 2024), 142, https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENDIDIKAN/Afb1EAAAQBAJ?hl=id

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

$(r)^2$ = koefisien korelasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kencong
Alamat : Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong Kec.
Kencong Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167
No. Telepon : (0336)321942
Jam Operasional : 08.00-16.00

2. Sejarah Berdirinya BSI KCP Kencong Jember

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember memiliki sejarah yang berawal dari pengoperasian sebagai BNI Syariah Kantor ini diresmikan pada Maret 2013 dan berlokasi di Jl. Krakatau No. 45, Dusun Ponjen, Desa Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur, dengan kode pos 68187.

Pada 1 Februari 2021, seiring dengan merger tiga bank syariah milik BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri BNI Syariah KCP Kencong Jember resmi bertransformasi menjadi BSI KCP Kencong Jember. Penggabungan ini dilakukan untuk membentuk bank syariah terbesar di Indonesia yang lebih kuat, efisien, dan mampu bersaing di tingkat global. Dengan perubahan ini, BSI KCP Kencong

Jember terus berkomitmen dalam menyediakan layanan perbankan syariah bagi masyarakat, khususnya di wilayah Jember dan sekitarnya.

Adapun nama-nama Kepala Kantor Cabang Pembantu dari berdirinya BNI Syariah KCP Kencong sampai menjadi BSI KCP Kencong adalah:

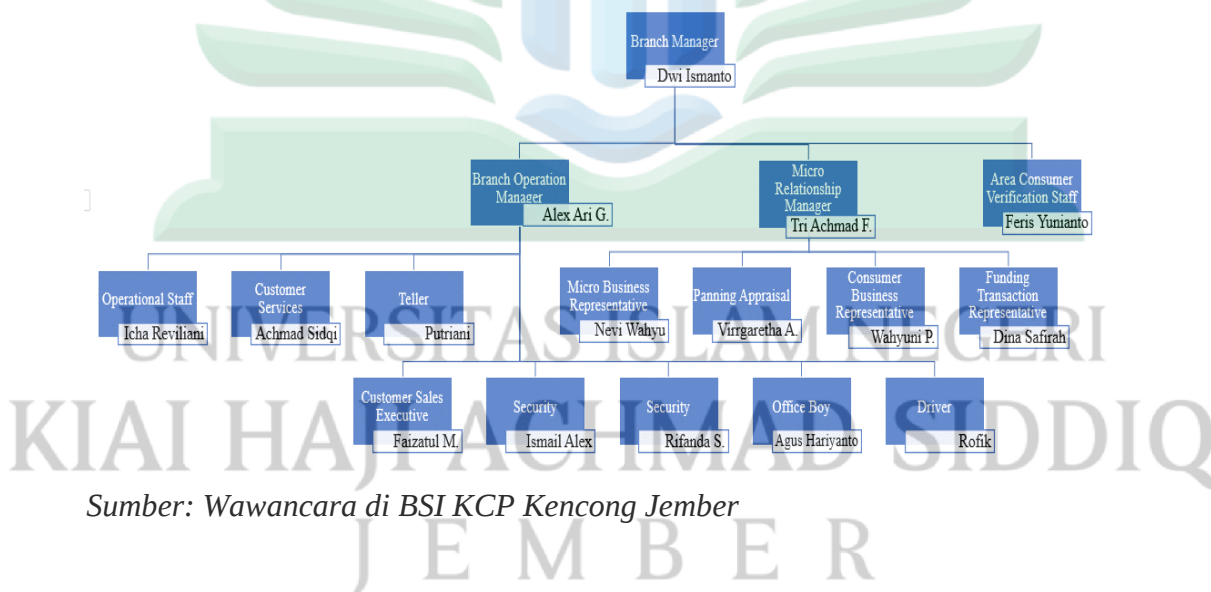
1. Bapak Tri Raharjo Indrajadi Menjabat mulai tahun 2013 s/d 2016
2. Alm. Bapak Agus Wibowo Menjabat mulai tahun 2016 s/d 2018
3. Bapak Ali Sadikin Asmoro Menjabat mulai tahun 2018 s/d 2022
4. Bapak Dwi Ismanto Menjabat mulai tahun 2022 s/d sekarang

3. Struktur Organisasi BSI KCP Kencong Jember

Berikut merupakan struktur organisasi BSI KCP Kencong Jember:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BSI KCP Kencong Jember



Sumber: Wawancara di BSI KCP Kencong Jember

Tabel 4.1**Daftar Pegawai BSI KCP Kencong Jember**

No.	Nama Pegawai	L/P	Jabatan
1.	Dwi Ismanto	L	Branch Manager
2.	Alex Ari Gustopo	L	Branch Operation Manager
3.	Tri Achmad Fauzi	L	Micro Relationship Manager
4.	Feris Yunianto	L	Area Consumer Verification Staff
5.	Nevi Wahyu	L	Micro Business Representative
6.	Virgaretha Ayuning	P	Panning Appraisal
7.	Wahyuni Pritiwati	P	Consumer Business Representative
8.	Dina Safirah	P	Funding Transaction Representative
9.	Icha Reviliani	P	Operational Staff
10.	Achmad Sidqi	L	Customer Services
11.	Putriani	P	Teller
12.	Faizatul Maghfiroh	P	Customer Sales Executive
13.	Ismail Alex	L	Security
14.	Rifanda Saputra	L	Security
15.	Agus Hariyanto	L	Office Boy
16.	Rofik	L	Driver

Sumber: Wawancara di BSI KCP Kencong Jember

4. Visi dan Misi BSI KCP Kencong Jember

a. Visi

TOP 10 Global *Islamic Bank*.

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para

pemegang saham

Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2).

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden	
		Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui jumlah responden sebanyak 100 responden. Pada tabel 4.2 diketahui jenis kelamin paling dominan yaitu perempuan dengan jumlah 56 responden dan 44 responden laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia	Responden	
		Frekuensi	Presentase
1.	20-30	40	40%
2.	31-40	43	43%
3.	>40	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui usia responden terbanyak adalah usia 31-40 tahun dengan jumlah 43 responden atau sebesar 43%, selanjutnya yaitu usia 20-30 tahun dengan jumlah responden 40 atau sebesar 40% dan diikuti dengan usia >40 tahun berjumlah 17 responden atau sebesar 17%. Jadi dapat disimpulkan bahwa usia 31-40 tahun mendominasi pada penelitian ini.

2. Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (Mean), tertinggi (Max), terendah (Min), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangible* (X_4), *Emphaty* (X_5), *Responsiveness* (X_6), dan Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap data dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Compliance	100	13	20	16,87	1,931
Assurance	100	5	20	16,97	2,623
Reliability	100	13	20	16,68	2,150
Tangible	100	8	18	13,39	2,269
Emphaty	100	13	20	17,02	1,923
Responsiveness	100	12	20	16,63	1,942
Kepuasan Nasabah	100	12	20	16,43	2,071
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa variabel *Compliance* (X_1) memperoleh nilai minimum 13, maksimum 20, dan rata-rata sebesar 16,87 dengan standar deviasi 1,931. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden menilai bank telah mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya. Nilai rata-rata yang tinggi ini mengindikasikan bahwa aspek kepatuhan menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan BSI KCP Kencong Jember, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

Variabel *Assurance* (X_2) memperoleh nilai minimum 5, maksimum 20, dan rata-rata sebesar 16,97 dengan standar deviasi tertinggi, yaitu 2,623. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa yakin terhadap kompetensi dan keandalan pegawai bank dalam memberikan layanan. Namun, tingginya standar deviasi mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang cukup besar antarresponden terkait aspek ini.

Variabel *Reliability* (X_3) memperoleh nilai minimum 13, maksimum 20, dan rata-rata sebesar 16,68 dengan standar deviasi 2,150. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan bank dapat diandalkan, konsisten, dan sesuai dengan janji atau harapan yang diberikan.

Variabel *Tangible* (X_4) memperoleh nilai minimum 8, maksimum 18, dan rata-rata terendah yaitu 13,39 dengan standar

deviasi 2,269. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kondisi fisik fasilitas bank, seperti ruang layanan, kenyamanan, dan penampilan pegawai masih perlu ditingkatkan. Nilai rata-rata yang rendah ini bisa menjadi perhatian bagi manajemen bank untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan lingkungan fisik kantor.

Variabel *Empathy* (X_5) memiliki nilai minimum 13, maksimum 20, dan rata-rata tertinggi yaitu 17,02 dengan standar deviasi 1,923. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bank dinilai mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masing-masing nasabah secara individual. Nilai ini menjadi indikasi bahwa pendekatan personal dalam pelayanan sudah cukup baik diterapkan.

Variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki nilai minimum 12, maksimum 20, dan rata-rata 16,63 dengan standar deviasi 1,942. Artinya, responden menilai bahwa pegawai bank tanggap dan cepat dalam menanggapi permintaan serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah.

Variabel Kepuasan Nasabah memperoleh nilai minimum 12, maksimum 20, dan rata-rata sebesar 16,43 dengan standar deviasi 2,071. Ini menunjukkan bahwa secara umum, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, meskipun masih terdapat variasi penilaian antarresponden.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

Untuk mendapatkan data primer, peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember sebanyak 28 butir pertanyaan, dengan 100 responden yang dianggap mampu mewakili populasi, dalam pengujian data peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 26.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai pengukuran untuk mengetahui apakah indikator atau pernyataan dinyatakan valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung (nilai *corrected item-total correlation* pada *output cronbach alpha*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$ (n =jumlah sampel), jadi $df=100-2$ dengan α 10% (0,1) didapat r tabel 0,1654. Data dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Didapat dari kuesioner sebanyak 100 responden nasabah BSI KCP Kencong Jember. Hasil olah data uji validitas menggunakan aplikasi SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Compliance

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,653	0,1654	Valid
X1.2	0,805	0,1654	Valid
X1.3	0,787	0,1654	Valid

X1.4	0,824	0,1654	Valid
------	-------	--------	-------

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Compliance* (X_1) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,653-0,824 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,770	0,1654	Valid
X2.2	0,827	0,1654	Valid
X2.3	0,796	0,1654	Valid
X2.4	0,795	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Assurance* (X_2) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,770-0,827 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Reliability

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,701	0,1654	Valid
X3.2	0,741	0,1654	Valid
X3.3	0,788	0,1654	Valid
X3.4	0,744	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Reliability* (X_3) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,701-0,788 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X4.1	0,819	0,1654	Valid
X4.2	0,881	0,1654	Valid
X4.3	0,850	0,1654	Valid
X4.4	0,747	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Tangible* (X_4) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,747-0,881 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X5.1	0,710	0,1654	Valid
X5.2	0,720	0,1654	Valid
X5.3	0,816	0,1654	Valid
X5.4	0,742	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Emphaty* (X_5) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,710-0,816 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X6.1	0,701	0,1654	Valid
X6.2	0,829	0,1654	Valid
X6.3	0,770	0,1654	Valid
X6.4	0,649	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel *Responsiveness* (X_6) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,649-0,829 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,744	0,1654	Valid
Y2	0,748	0,1654	Valid
Y3	0,704	0,1654	Valid
Y4	0,717	0,1654	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan hasil validitas semua pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,704-0,748 dan nilai r_{tabel} 0,1654.

b. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas yaitu sebagai alat ukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel yang telah diukur pada uji validitas. Pengukuran reliabilitas dapat diketahui dengan melihat *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* dapat dikatakan reliabel jika $> 0,7$.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standarisasi	Keterangan
Compliance	0,770	0,7	Valid
Assurance	0,803	0,7	Valid
Reliability	0,730	0,7	Valid
Tangible	0,853	0,7	Valid
Emphaty	0,737	0,7	Valid
Responsiveness	0,720	0,7	Valid
Kepuasan Nasabah	0,704	0,7	Valid

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2025

Dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *Alpha Cronbach* pada tabel 4.12 pada variabel *Compliance* (X_1) hasil

reliabilitas memiliki *Crobach Alpha* sebesar $0,770 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Compliance* (X_1) dinyatakan reliabel.

Pada uji reliabilitas variabel *Assurance* (X_2) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,803 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Assurance* (X_2) dinyatakan reliabel.

Pada uji reliabilitas variabel *Reliability* (X_3) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,730 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Reliability* (X_3) dinyatakan reliabel.

Pada uji reliabilitas variabel *Tangible* (X_4) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,853 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Tangible* (X_4) dinyatakan reliabel.

Pada uji reliabilitas variabel *Emphaty* (X_5) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,737 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Emphaty* (X_5) dinyatakan reliabel.

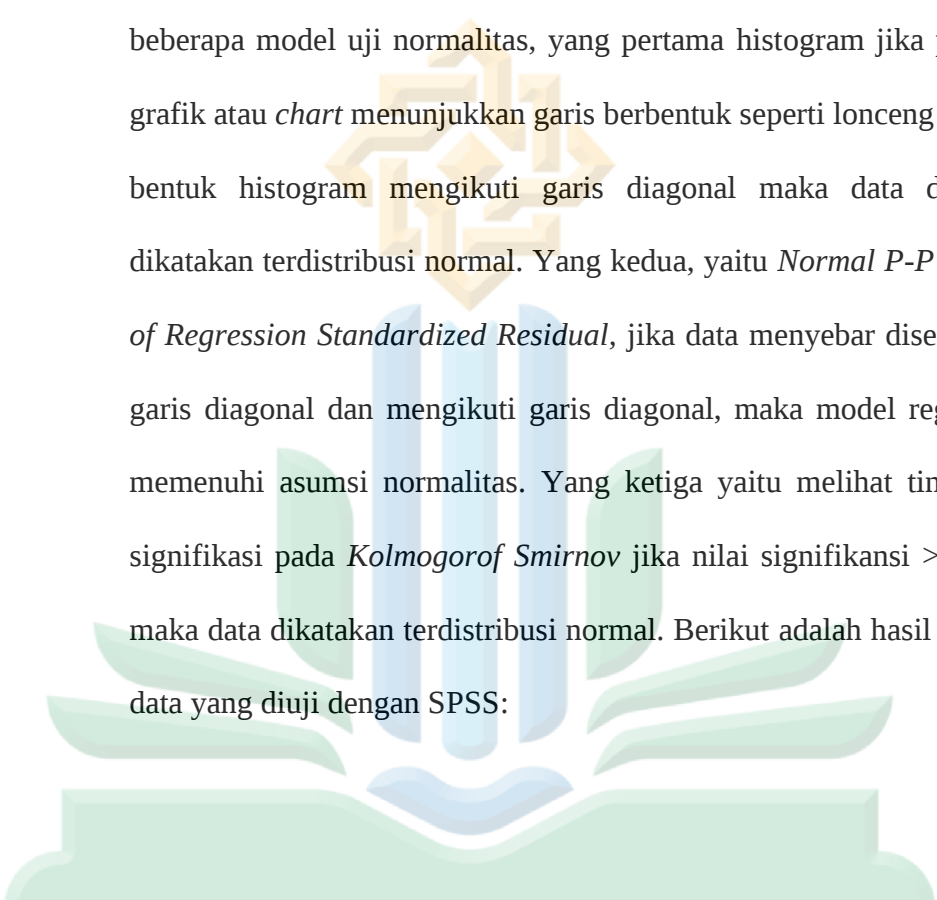
Pada uji reliabilitas variabel *Responsiveness* (X_6) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,720 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel *Responsiveness* (X_6) dinyatakan reliabel.

Pada uji reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) hasil reliabilitas memiliki nilai sebesar $0,704 > 0,7$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

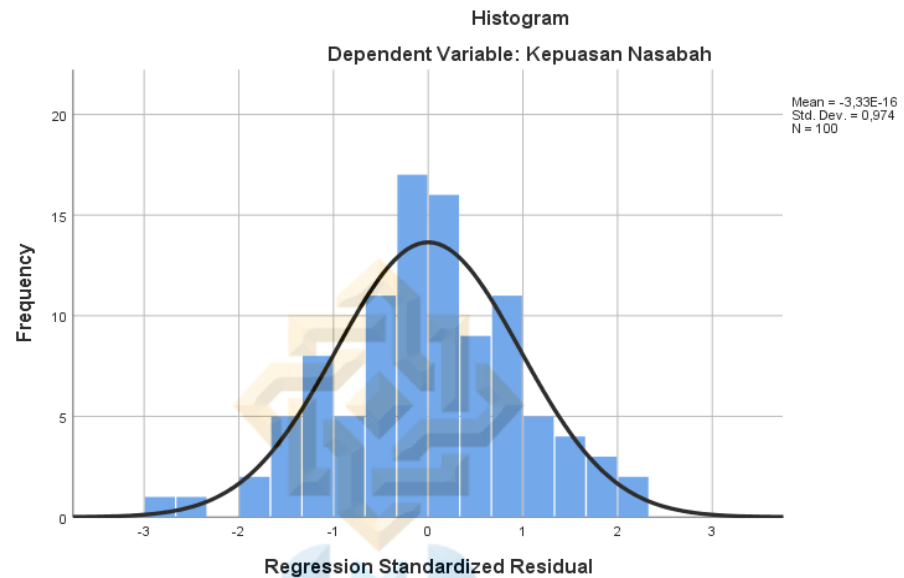
a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model dalam regresi, variabel *independent* dan variabel *dependent* telah tersalurkan dengan normal atau tidak. Peneliti menggunakan beberapa model uji normalitas, yang pertama histogram jika pada grafik atau *chart* menunjukkan garis berbentuk seperti lonceng atau bentuk histogram mengikuti garis diagonal maka data dapat dikatakan terdistribusi normal. Yang kedua, yaitu *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Yang ketiga yaitu melihat tingkat signifikansi pada *Kolmogorof Smirnov* jika nilai signifikansi $>0,05$ maka data dikatakan terdistribusi normal. Berikut adalah hasil olah data yang diuji dengan SPSS:



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas *Chart* atau Histogram

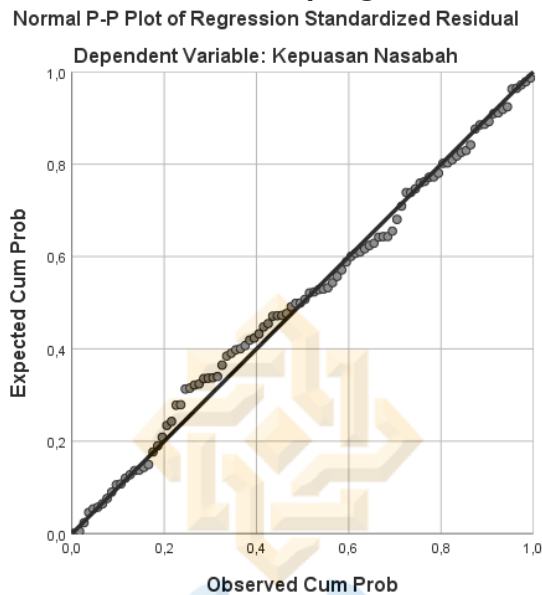


Sumber: Data primer diolah, 2025

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram pada gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa garis diagonal membentuk seperti lonceng dan bentuk dari histogram mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan dari uji normalitas ini pada model regresi berdistribusi normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer diolah, 2025

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik plot pada gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan titik-titik mengikuti arah diagonal. Sehingga dapat disimpulkan dari uji normalitas ini pada model regresi berdistribusi normal.

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38745863
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,043
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data primer diolah, 2025

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik plot pada tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar $0,200 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolenieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Mendeteksi suatu masalah multikolinearitas dengan cara melihat *tolerance* dan *Variance Infation Factor* (VIF) jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$, maka tidak terjadi masalah multikolinieritas.⁶¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶¹ Asep Mulyana et al., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Makassar: CV. Tohar Media, 2024), 76, https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/axwnEQAAQB_AJ?hl=id

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Compliance	,682	1,466
	Assurance	,924	1,082
	Reliability	,769	1,301
	Tangible	,954	1,048
	Emphaty	,665	1,503
	Responsiveness	,895	1,117
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data primer diolah, 2025

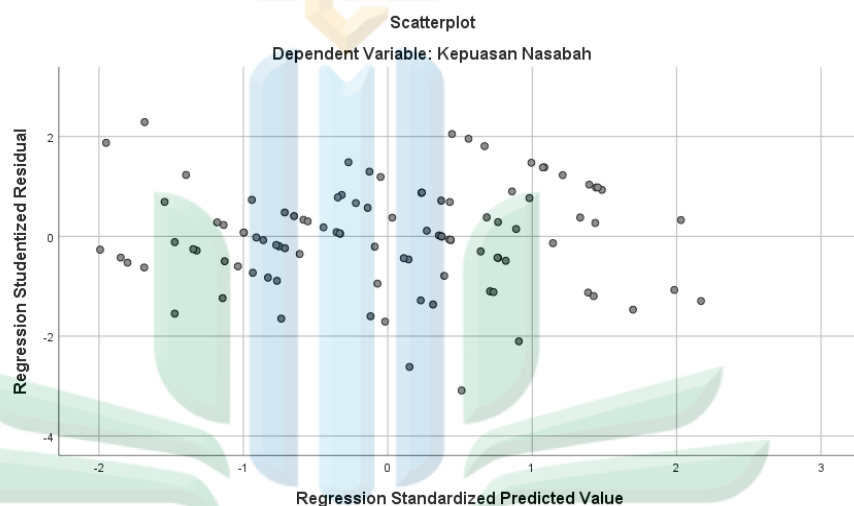
Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dilihat hasil uji multikolinieritas pada variabel *Compliance* (X_1) dengan nilai *tolerance* $0,682 > 0,1$ dan nilai VIF $1,466 < 10$. Pada variabel *Assurance* (X_2) diketahui nilai *tolerance* $0,924 > 0,1$ dan nilai VIF $1,082 < 10$. Pada variabel *Reliability* (X_3) dengan nilai *tolerance* $0,769 > 0,1$ dan nilai VIF $1,301 < 10$. Pada variabel *Tangible* (X_4) dengan nilai *tolerance* $0,954 > 0,1$ dan nilai VIF $1,048 < 10$. Pada variabel *Emphaty* (X_5) dengan nilai *tolerance* $0,665 > 0,1$ dan nilai VIF $1,503 < 10$. Pada variabel *Responsiveness* (X_6) dengan nilai *tolerance* $0,895 > 0,1$ dan nilai VIF $1,117 < 10$. Maka dapat disimpulkan tidak adanya korelasi atau data tidak terjangkit gejala multikoliniearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua

pengamatan pada model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Apabila ada pola seperti titik-titik yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas, apabila ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan SPSS:

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan hasil uji

heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik yang ada pada grafik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar secara acak baik diatas angka 0 maupun dibawah sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedastisitas pada model ini terpenuhi yakni bebas dari heteroskedastisitas.

3. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah) pada BSI KCP Kencong Jember. Berdasarkan olah data SPSS 26, maka dalam proses perhitungannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-3,323	,904
	Compliance	,263	,037
	Assurance	,116	,023
	Reliability	,245	,031
	Tangible	,013	,026
	Emphaty	,397	,038
	Responsiveness	,136	,032
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar -3,323 dan untuk *Compliance* (nilai β) sebesar 0,263; *Assurance* (nilai β) sebesar 0,116; *Reliability* (nilai β) sebesar 0,245; *Tangible* (nilai β) sebesar 0,013; *Emphaty* (nilai β) sebesar 0,397 dan *Responsiveness* (nilai β) sebesar 0,136. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

$$Y = -3,323 + 0,263 X_1 + 0,116 X_2 + 0,245 X_3 + 0,013 X_4 + 0,397 X_5 + 0,136 X_6 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar -3,323 menyatakan bahwa jika nilai pada variabel *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangible* (X_4), *Emphaty* (X_5) dan *Responsiveness* (X_6) sama dengan nol, maka Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar -3,323 dengan asumsi variabel lain tetap.
- b. Nilai β_1 sebesar 0,263 meyakatan bahwa variabel *Compliance* (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Compliance* (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,263 atau sebaliknya jika nilai *Compliance* (X_1) mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,263.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,116 meyakatan bahwa variabel *Assurance* (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Assurance* (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,116 atau sebaliknya jika nilai *Assurance* (X_2)

mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,116.

- d. Nilai β_3 sebesar 0,245 menyatakan bahwa variabel *Reliability* (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Reliability* (X_3) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,245 atau sebaliknya jika nilai *Reliability* (X_3) mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,245.

- e. Nilai β_4 sebesar 0,013 menyatakan bahwa variabel *Tangible* (X_4) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Tangible* (X_4) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,013 atau sebaliknya jika nilai *Tangible* (X_4) mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,013.

- f. Nilai β_5 sebesar 0,397 menyatakan bahwa variabel *Emphaty* (X_5) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Emphaty* (X_5) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,397 atau sebaliknya jika nilai *Emphaty* (X_5) mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,397.

- g. Nilai β_6 sebesar 0,136 menyatakan bahwa variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai *Responsiveness* (X_6) mengalami kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,136 atau sebaliknya jika nilai *Responsiveness* (X_6) mengalami penurunan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,136.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui pengaruh setiap variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) hipotesis yang diajukan:

1. H_1 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

2. H_2 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

3. H_3 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

4. H_4 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

5. H_5 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

6. H_6 : Terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficient* pada kolom sig. Dasar pengambilan keputusan dalam hal ini dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

- a) Jika nilai sig < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b) Jika nilai sig > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Adapun nilai t_{tabel} dalam penelitian ini adalah 1,98580, yang didapatkan dari sampel 100 responden dimana, perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= t(\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= t(0,05/2 ; 100-6-1) \\
 &= t(0,025 ; 93) \\
 &= 1,98580
 \end{aligned}$$

Keterangan:

α = alpha

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel *independent*

Jadi dengan α (alpha) 5% (0,05) didapat $t_{tabel} = 1,98580$, data dapat dikatakan signifikansi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau sig t < 0,05 maka

H_a diterima dan H_0 ditolak. Berikut hasil uji t dengan menggunakan SPSS 26:

Tabel 4.16
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	-3,675	,000
	Compliance	7,127	,000
	Assurance	4,964	,000
	Reliability	7,861	,000
	Tangible	,493	,624
	Emphaty	10,588	,000
	Responsiveness	4,294	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.16 dari hasil uji t diatas bahwa pada Variabel *Compliance* (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 7,127 > t_{tabel} 1,98580, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Variabel *Assurance* (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan t_{hitung} sebesar 4,964 < t_{tabel} 1,98580, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, variabel *Assurance* (jaminan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Pada variabel *Reliability* (X_3), diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,861 > t_{tabel} 1,98580$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Sementara itu, variabel *Tangible* (X_4) memiliki nilai signifikansi $0,624 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,493 < t_{tabel} 1,98580$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel *Tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Pada variabel *Empathy* (X_5), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 10,588 > t_{tabel} 1,98580$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa variabel *Empathy* (empati) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Terakhir, variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,294 > t_{tabel} 1,98580$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, variabel *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh bersama terhadap variabel terikat, adapun hipotesis yang digunakan:

H_0 : Keseluruhan dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

H_0 : Keseluruhan dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.

Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} atau dengan melihat nilai signifikansinya. Jika nilai $sig < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Nilai f_{tabel} yang didapat sebesar 2,197 yang diperoleh dari sampel 100 responden. Berikut adalah rumus F_{tabel} :

$$F = F (k; n-k)$$

$$= F (6; 100-6)$$

$$= F (6; 94)$$

$$= 2,197$$

Keterangan:

$F : F_{tabel}$

$K : \text{Jumlah variabel Independent}$

N : Jumlah sampel

Dengan taraf signifikansi α (alpha) 0,05 (5%). Maka diperoleh f_{tabel} sebesar 2,197. Berikut hasil uji f menggunakan SPSS 26:

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	120,013	,000 ^b
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance, Compliance, Emphaty			

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan f_{hitung} 120,013 > 2,197. Sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya adalah variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.

Rentang nilai dari koefisien determinan (R^2) ini adalah nol sampai satu.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel *independent* (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi

variabel *dependent* (Y). Berikut hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan SPSS 26:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary	
Model	Adjusted R Square
1	,878
a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance, Compliance, Emphaty	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,878 atau 88% dan sisanya 0,122 atau 12% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Pengaruh *Compliance* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *compliance* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, serta nilai t_{hitung} sebesar 7,127 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98580. Maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti

compliance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Hasil ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan dalam perbankan syariah yang menyatakan bahwa kepatuhan (*compliance*) terhadap prinsip-prinsip syariah menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Nasabah perbankan syariah tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat dan mudah, tetapi juga memastikan bahwa transaksi dilakukan sesuai dengan hukum dan nilai-nilai Islam, transparansi dalam bertansaksi, partisipasi dalam keputusan investasi sesuai dengan prinsip syariah, dan dukungan terhadap pengembangan keuangan halal dan berkelanjutan.⁶²

Penelitian ini sejalan dengan temuan dari Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS” yang menyatakan bahwa *compliance* merupakan salah satu dimensi terkuat dalam model CARTER yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah.

⁶² Dina Fahmasari et al., *Manajemen Perbankan Syariah* (Bali: Intelektual Manifes Media, 2024), 138, https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PERBANKAN_SYARIAH/8CgREQAAQBAJ?hl=id

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan bank terhadap prinsip syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menjadi bukti penting bahwa nilai-nilai syariah bukan hanya sebagai identitas, tetapi menjadi kebutuhan utama bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.

2. Pengaruh Assurance (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *assurance* (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, serta nilai t_{hitung} sebesar 4,964 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98580. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Di lingkungan perbankan syariah, dimensi ini juga mencakup pemahaman karyawan terhadap prinsip-prinsip syariah. Pemahaman karyawan bank berada pada tingkatan menerjemahkan (*translation*) yaitu dapat menjelaskan secara umum berdasarkan pengetahuan mereka sendiri.⁶³

⁶³ Ayu Syafiqatul Bestariyah and Rediyanto Putra, "Pemahaman Karyawan Bank terhadap Prinsip Dasar dan Konsep Operasional Perbankan Syariah," *Jurnal Masharif al-Syariah* 7, no. 1 (2022): 21, <https://doi.org/10.30651/jms.v7i1.12657>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Kholilah Azkiyah Asyfiya dan Muthia Fariza (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1” (2022), yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Penelitian tersebut menekankan pentingnya kepercayaan nasabah terhadap kemampuan dan integritas petugas bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas *assurance* dalam layanan perbankan syariah, seperti peningkatan kompetensi petugas dan jaminan kepatuhan terhadap prinsip syariah, dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, diketahui bahwa variabel *reliability* (X_3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 7,861 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98580. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

Dalam konteks perbankan syariah, *reliability* merujuk pada kemampuan bank dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Nasabah bank syariah sangat menghargai keandalan layanan karena ini tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga etika pelayanan sesuai prinsip Islam. Ketepatan waktu dalam memproses transaksi, konsistensi dalam pemberian informasi, dan penyelesaian keluhan secara profesional akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.⁶⁴

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rio Trisasmitha dan Lili Supriyadi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank syariah Indonesia dengan Model CARTER” yang menyatakan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa keandalan layanan menjadi salah satu faktor utama dalam pelayanan yang berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangible* (X₄) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X₄) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,624 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 0,493 yang lebih

⁶⁴ N. Utami and R. Kamal, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah,” *Karimah Tauhid* 2, no. 4 (2023): 1031, <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i4.8771>

kecil dari t_{tabel} 1,98580. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai dan dirasakan oleh pelanggan dengan menggunakan indera manusia. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang memengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi.⁶⁵ Meskipun aspek ini penting sebagai kesan awal dalam pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah BSI KCP Kencong Jember lebih menitikberatkan kepuasan mereka pada aspek lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rijal Arslan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” yang menyatakan bahwa aspek *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, variabel *Empathy* (X_5) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 10,588 yang lebih

⁶⁵ Arman, *Introduksi Manajemen Pemasaran*, (Sumatera Selatan: CV. LD Media, 2022), 54, https://www.google.co.id/books/edition/INTRODUKSI_MANAJEMEN_PEMASARAN/nXZjEAAAQBAJ?hl=id

besar dari t_{tabel} 1,98580. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Dengan demikian H_0 ditolak dan hipotesis H_a diterima.

Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan nasabah, serta mampu menempatkan diri pada posisi mereka dan memungkinkan penyedia layanan untuk menangkap dan memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan serta menunjukkan kepedulian untuk membantu menciptakan hubungan yang kuat dan positif dengan nasabah.⁶⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Chintia Monica dan Doni Marlius (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari” yang menyatakan bahwa aspek *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* (X_6) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 4,294 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98580. Artinya, variabel *Responsiveness*

⁶⁶ Mujito, Dwi Oktiana Irawati and Tika Kartika Asri, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2024), 62, https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Prima/DcsrEQAAQBAJ?hl=id

berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Responsiveness mengacu pada kesiapan, kecepatan, serta kesiapan pegawai dalam membantu nasabah dan menanggapi kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.⁶⁷

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dian Sugiarti dan Any Meilani (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger” yang menyatakan bahwa aspek *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

7. Analisis Pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty*, dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Secara Simultan

Berdasarkan data hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 120,013 > 2,197$. Sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya adalah variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty* dan *Responsiveness* secara

⁶⁷ Jasmin Ambas et al., *Manajemen Pelayanan Sektor Publik*, (Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2025), 52, https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Sektora_Publik_Teori/g19OEQAQAQBAJ?hl=id

simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Untuk uji koefisien determinasi (R^2) variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,878 atau 88% dan sisanya 0,122 atau 12% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Compliance* (X_1) memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ nilai $t_{hitung} 7,127 > t_{tabel} 1,98580$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Artinya, semakin tinggi kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Assurance* (X_2) memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ nilai $t_{hitung} 4,964 > t_{tabel} 1,98580$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Artinya, semakin tinggi jaminan keamanan, kompetensi pegawai, dan kepercayaan yang diberikan bank kepada nasabah turut mendorong meningkatnya kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Reliability* (X_3) memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ nilai t_{hitung} $7,861 > 1,98580$ yang berarti juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. artinya, semakin tinggi kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai janji, akurat, dan tepat waktu maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Tangible* (X_4) memiliki nilai sig. $0,624 > 0,05$ t_{hitung} $0,493 < t_{tabel}$ $1,98580$ yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Artinya, aspek fisik seperti fasilitas, penampilan pegawai, dan lingkungan kantor bukanlah penentu utama dalam menilai kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember.

5. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Empathy* (X_5) memiliki nilai sig. $0,000 > 0,05$ t_{hitung} $10,588 > t_{tabel}$ $1,98580$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Artinya, semakin besar perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan nasabah,

serta sikap ramah dan komunikatif pegawai maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel Responsiveness (X6) memiliki nilai sig. 0,000 > 0,05 t_{hitung} 4,294 > t_{tabel} 1,98580 yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember. Artinya, semakin cepat dan tanggap pegawai bank dalam merespons pertanyaan, permintaan, serta keluhan nasabah, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

7. Pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*

Berdasarkan hasil pengujian data koefisien determinasi (R^2) variabel *independent* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,878 atau 88% dan sisanya 0,122 atau 12% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini. Artinya, variabel *independen* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan penjelas yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap pengaruh dimensi kualitas pelayanan CARTER terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel kecuali *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik penerapan

dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* dalam pelayanan di BSI KCP Kencong Jember, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Namun, variabel *Tangible* tidak berpengaruh signifikan, sehingga perbaikan aspek fisik tidak secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Di antara keenam variabel tersebut, *Empathy* (X_5) memiliki pengaruh paling dominan ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} tertinggi yaitu 10,588, diikuti oleh *Reliability* (X_3) sebesar 7,861, dan *Compliance* (X_1) sebesar 7,127. Selanjutnya, *Assurance* (X_2) dan *Responsiveness* (X_6) juga berpengaruh signifikan dengan nilai t_{hitung} masing-masing sebesar 4,964 dan 4,294. Sementara itu, variabel *Tangible* (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, ditunjukkan oleh nilai *signifikansi* yang melebihi 0,05 dan t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} .

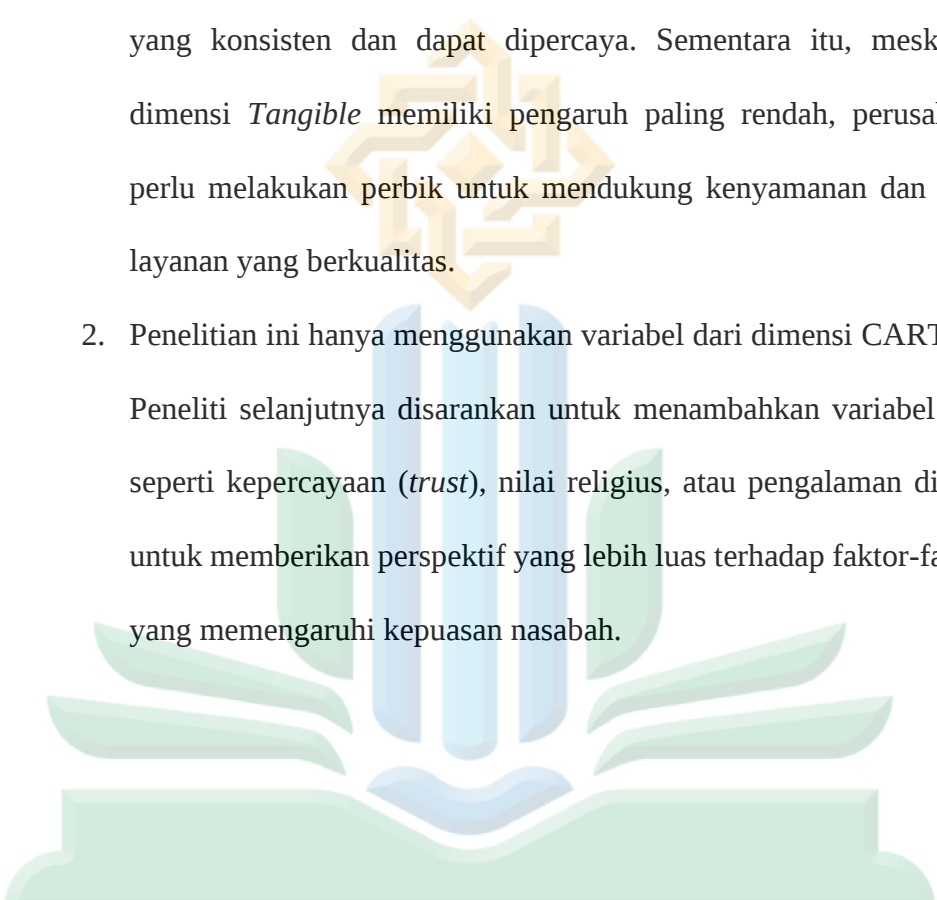
B. Saran

Implikasi dan manfaat dari penjabaran dan hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan hingga lebih baik lagi serta melakukan evaluasi untuk mengetahui kebutuhan nasabah. Dominasi dimensi *Emphaty* sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kencong Jember menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan pemahaman

karyawan terhadap kebutuhan serta perasaan nasabah menjadi aspek yang sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Selain itu, untuk dimensi *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* yang juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah perlu terus dijaga dan ditingkatkan melalui kepatuhan dan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya. Sementara itu, meskipun dimensi *Tangible* memiliki pengaruh paling rendah, perusahaan perlu melakukan perbaikan untuk mendukung kenyamanan dan citra layanan yang berkualitas.

2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel dari dimensi CARTER. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), nilai religius, atau pengalaman digital untuk memberikan perspektif yang lebih luas terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

E-book:

Ambas, Jasmin, Elyys Rahman, Sri Siswati, Arifin Tahir, Andi Nurzakiah Amin, Rudy Dwi Laksono, Suhermi, Kumoro Asto Lenggono, Jotlery, Mersy Dely Kainama, and Sahat Manampin Siahaan. *Manajemen Pelayanan Sektor Publik*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2025). [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen Pelayanan Sektor Publik Teori/g19OEQAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Sektor_Publik_Teori/g19OEQAAQBAJ?hl=id)

Arman. *Introduksi Manajemen Pemasaran*. Sumatera Selatan: CV. LD Media. 2022. [https://www.google.co.id/books/edition/INTRODUKSI MANAJEMEN PEMASARAN/nXZjEAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/INTRODUKSI_MANAJEMEN_PEMASARAN/nXZjEAAAQBAJ?hl=id)

Chalimi, Ach. Nur Fuad. *Aplikom Statistik Berbasis SPSS*. Kediri, Lembaga Chakra Brahmanda Lendera, 2021. [https://www.google.co.id/books/edition/Aplikomstatistik berbasis SPSS/i3txEAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Aplikomstatistik_berbasis_SPSS/i3txEAAAQBAJ?hl=id)

Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia, 2021. [https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS U/acpLEAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAAQBAJ?hl=id)

Djafar, Fatimah, Ingka Rizkiyani Akolo, and Apriliyanus Rakhmadi Pratama. *Statistika Pendidikan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Lombok, Yayasan Insan Cendikia, 2024). [https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA PENDIDIKAN/Afb1EAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENDIDIKAN/Afb1EAAAQBAJ?hl=id)

Fahmasari, Dina, Eni Widiaty, Alfian, Zamroni Alpian Muhtarom, Nani Jumanti, Tsumma Lazuardini Imamia, Fitria Nursanti. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bali: Intelektual Manifes Media, 2024. [https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH/8CgREQAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PERBANKAN_SYARIAH/8CgREQAAQBAJ?hl=id)

Kurniawan, Henry et al. *Buku Ajar Statistika Dasar*. Jambi, PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku Ajar Statistika Dasar/FXD7EAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Statistika_Dasar/FXD7EAAAQBAJ?hl=id)

Mujito, Dwi Oktiana Irawati and Tika Kartika Asri. *Manajemen Pelayanan Prima*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2024. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen Pelayanan Prima/DcsrEQAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Prima/DcsrEQAAQBAJ?hl=id)

Mukhid. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2021. [https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI PENELITIAN PENDEKATAN KUANTITATIF/IQ4IEAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_PENDEKATAN_KUANTITATIF/IQ4IEAAAQBAJ?hl=id)

Mulyana, Asep, Endang Susilawati, Yuiati Fransisca, Marrilyn Arismawati, Fachrul Madrapriya, Debora Tri Oktarina, Afif Hendri, Euis Fajriyah, Reza Kurniawan, Yoana Nurul, Lisa Astria, and Imas Sumiati. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Makassar: CV. Tohar Media, 2024). [https://www.google.co.id/books/edition/Metode Penelitian Kuantitatif/axwnEQAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/axwnEQAAQBAJ?hl=id)

Nadirah, Andi Dwi Resqi Pramana, and Nuralinda Zari. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2022. https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI PENELITIAN Kualitatif_Kuantitatif/Yet9EAAAQBAJ?hl=id

Priyatno, Duwi. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews*. Yogyakarta, Cahya Harapan, 2022. https://www.google.co.id/books/edition/Olah_Data_Sendiri_Analisis_Regresi_Linie/ISeyEAAAQBAJ?hl=id&gl=ID

Richadinata, Kadek Rian Putra, A A Ngurah Bagus Aristayudha, Vitalia Fina Carla Rettobjaan, Ni Made Widnyani, Ni Luh Putu Surya Astitiani. *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: PT Media Pustaka Indo, 2024. https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN PEMASARAN Konsep_Kualitas_Pela/T0obEQAAQBAJ?hl=id

Rifa'i, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS PRESS, 2023

Simanjuntak, Evi Rinawati, Rahmawati Ning Utami, Connie Daniela, Sri Yani Kusumastuti. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. https://www.google.co.id/books/edition/Teknik_Penyusunan_Instrumen_Penelitian/P/TUAgEQAAQBAJ?hl=id

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2013.

Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: CV Adanu Abimata, 2021. <https://www.google.co.id/books/edition/DINAMIKA CITRA DAN PELAYANAN BANK TERHADAP/stpVEAAAQBAJ?hl=id>

Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS, 2023. https://www.google.co.id/books/edition/Praktik_Riset_Perilaku_Konsumen_Teori_Ku/XpwGEQAQBAJ?hl=id

Yanti, Fitri April and Syukri Hamzah. *Statistik Parmetrik*. Sleman, CV Budi Utama, (2024). https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Parametrik_untuk_Penelitian_Pe/maIUEQAAQBAJ?hl=id

Jurnal:

Agustin, Hamdi, Hazwari Hasan, Rahmat Setiawan, and Sri Indrastuti. "Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam." *Islamic Banking and Finance* 6, no.2 (2023): 785-794. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).15836](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).15836)

Agustin, Tin, Gustina, and Ika Yunita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok." *Jurnal Bisnis Kompetif* 1, No. 3 (2022): 259-269, <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i3.1174>

Arslan, Rijal. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 465-470. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>

Asari, Anang, Misbahul Munir, and Khamdan Rifa'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 10, no. 10 (2022):26-37. <https://ejournal.stiblambangan.ac.id/index.php/momentum/article/view/62>

Asyfiya, Kholilah Azkiyah and Muthia Fariza. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1." *Jurnal Witana* 02, no. 01 (2024): 7-18. <http://jurnalwitana.com/>

Bestariyah, Ayu Syafiqatul and Rediyanto Putra. "Pemahaman Karyawan Bank terhadap Prinsip Dasar dan Konsep Operasional Perbankan Syariah." *Jurnal Masharif al-Syariah* 7, no. 1 (2022): 1-23. <https://doi.org/10.30651/jms.v7i1.12657>

Erdawati, Lidya, Yeni Lisa Sitorus, and Tri Marno Butarbutar. "Analisis Yuridis terhadap Sistem Perbankan Syariah yang Menerapkan Prinsip Riba Dalam Praktiknya." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 4 (2024):119-125. <https://doi.org/10.62017/syariah>

Hamid, Riswati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. "Pengaruh Emphaty dan Responsiveness terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan." *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, No. 1 (2020): 27-38, <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>

Hasibuan, Ahmad Fauzul Hakim. "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhoksumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 6, No 1 (2023). 58-82. <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/el-amwal/article/view/10782>

Kartika, Garini and Segaf. "Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi COVID-19." *Jurnal Manajerial* 9, No.22 (2022). 152-167. <http://dx.doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v9i02.3969>

Kurniawansyah, Sefta, Tulus Suryanto and Heni Noviarita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung." *Islamic Economic Journal* 6, no. 2 (2020). 193-206, <https://doi.org/10.21111/iej.v6i2.4732>

Madaniyah, Sofiyatul, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Impact of Hajj Savings Product Quality and Services Quality on Customer Loyalty of PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep," *Journal of Economics Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (Desember 2023):19-33, <https://doi.org/10.55120/iltizamat.v3i1.1732>

Monica, Chintia and Doni Marlius."Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari." *Jurnal Pundi* 07, no. 1 (2023): 53-62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>

Prijanto, Budi, Rani Ferina Pulung, and Agustin Rusiana Sari. "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan CARTER Model". *Jurnal Tabarru':Islamic Banking and Finance* 4, No. 1 (2021). 178-194. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)

Putri, Ananda Olivia, Rini Puji Astuti, Dewi Fajar Manikati, and Revy Aulia Putri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 12 (2024): 589-595. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1178>

Qoriani, Hersa Farida. "Services Strategy in Increasing Customers (Study: BPRS Baktimakmur Surabaya)." *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis* 1, no. 4 (2022): 18-21. <https://doi.org/10.59818/kontan.v1i4.498>

Rahel, Muhammad, Abd. Rokhim, and Ahmadiono. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022):1-15. https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJI_EF/article/view/1677

- Sangi, Intan Monica Alma, Lucky Franky Tamengkel, and Danny D.S Mukuan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity* 3, No. 2 (2022): 107-112, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/38142>
- Saragih, Lenny Menara Sari, Boy Fadly, Asmuni, and Isnaini Harahap. "Analisis Dimensi CARTER Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan." *Edusaintek* 4 (2020): 524-532. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/edusaintek/article/view/595>
- Sarja and Mohammad Abdul Aziz, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah)," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2024): 1, <https://doi.org/10.62490/iqtishodiah.v6i1.406>
- Sudirjo, Frans, Aslichah, Mila Diana Sari, Muhammadong, and Achiruddin Siregar. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Religiusitas terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 8, no. 1 (2023): 1-9. <http://dx.doi.org/10.29040/jie.v8i1.10304>
- Sugiarti, Dian and Any Meilani. "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1696-1704, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>
- Sundari, Diah Syaiful A'yuni, Muawanah, and Ainun Nur Rofikoh. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia." *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* 2020, no. 02 (2020): 41-52. <https://www.ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/view/28>.
- Trisasmita, Rio and Lili Supriyadi. "Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan Model CARTER." *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia* 19, no. 1 (2024):1-9. <https://doi.org/10.36310/jebi.v19i01>
- Utama, Andrew Shandy. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Unes Law Review* 2, no. 3 (2020). 290-298. <https://reviewunes.com/index.php/law>
- Utami, N. and R. Kamal. "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah." *Karimah Tauhid* 2, no. 4 (2023). 1029-1033, <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i4.8771>
- Wati, Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akutansi*,

Manajemen, Bisnis dan teknologi (AMBITEK) 3, no. 1 (2023). 53-62.
<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Wibowo, Marvela Lusya, Djoko Setyabudi, and S. Roulli Manalu. “Pengaruh Ekspetasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake Di Shopee.” *Interaksi Online* 12, no. 3 (2024). 902-911. <https://ejournal3.uindip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/45647>

Wijayanti, Kiki Arsi, Muh. Izza and Muh Izzat Firdausi. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri.” *Jurnal Sahmiya* 2, no. 2 (2023): 409-417. <https://doi.org/10.28918/sahmiyya.v2i2>

Zidane, Muhammad Al, Imam Baidlowi, and Agoes Hadi Purnomo. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto.” *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset* 1, no. 5 (2023). 121-134. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>.

Buku:

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2021.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	1. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Compliance</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan (X)	<i>Compliance</i>	1. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. 2. Kesesuaian produk dan layanan dengan hukum Islam. 3. Bank menggunakan investasi bagi hasil. 4. Adanya fasilitas pembagian zakat.	2.1 Kuesioner atau Angket 2.2 Observasi	1. Metode Penelitian: Kuantitatif 2. Jenis Penelitian: Survei 3. Metode Pengumpulan Data: Kuesioner atau angket 4. Lokasi Penelitian: BSI KCP Kencong Jember 5. Teknik Pengambilan Sampel: Teknik <i>probability sampel</i> 6. Teknik Analisis Data: a) Uji instrumen penelitian: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas b) Uji asumsi klasik: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas,
	2. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Assurance</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?		<i>Assurance</i>	1. Kompetensi dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan. 2. Kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya kepada nasabah. 3. Kesopanan dan keramahan staf bank. 4. Nasabah merasa nyaman berada didalam bank.		
	3. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Reliability</i> terhadap		<i>Reliability</i>	1. Kemampuan bank untuk memberikan produk dan layanan		

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
	kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?			yang memudahkan nasabah.		dan Uji Heterokedastisitas
	4. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Tangibles</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?			2. Ketepatan waktu dalam penyampaian layanan.		c) Analisis Regresi Linier Berganda
				3. Konsistensi kualitas pelayanan.		d) Uji hipotesis: Uji T (parsial) dan Uji F (simultan)
				4. Transaksi aman dan akurat.		e) Koefisien Determinasi (R^2)
	5. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Empathy</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?		<i>Tangible</i>	1. Kondisi fisik fasilitas bank (ruang tunggu, peralatan, dll.).		
				2. Penampilan dan kerapian staf.		
				3. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.		
				4. Dapat mengakses mesin ATM dengan mudah		
	6. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Responsiveness</i>		<i>Emphaty</i>	1. Kemauan staf untuk memahami kebutuhan nasabah.		
				2. Perhatian dan pelayanan yang personal kepada nasabah.		
				3. Kesiadaan bank untuk memberikan bantuan		

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
	terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?			yang diperlukan oleh nasabah. 4. Kesiadaan karyawan untuk melayani dengan sabar dan menghormati nasabah.		
	7. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi <i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Emphaty</i> , <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kencong Jember?		<i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan dan keefektifan dalam menanggapi permintaan dan keluhan nasabah. 2. Ketersediaan informasi yang akurat dan lengkap. 3. Kesiadaan staf untuk membantu nasabah dengan cepat. 4. Kemudahan akses dan informasi layanan.		
			Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah (Y)	1. Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. 2. Kesiadaan nasabah untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. 3. Persepsi nasabah terhadap pengalaman keseluruhan dalam		

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fica Aulia
Nim : 212105010038
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember ” adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri dan bukan hasil dari plagiasi, kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan semoga dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 9 Mei 2025



Fica Aulia
212105010038

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Kuesioner / Angket

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Fica Aulia mahasiswa UIN KH Achmad Siddiq Jember dari Program Studi Perbankan Syariah yang sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir saya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Kencong Jember.” Segala informasi yang diberikan pada kuesioner penelitian ini hanya untuk kepentingan penelitian dan akan terjaga kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

KUESIONER PENELITIAN

Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- a. Laki-Laki b. Perempuan

Umur :

Profesi :

- a. Pelajar/Mahasiswa d. PNS
b. Karyawan Swasta e. Wiraswasta
c. Lainnya:

Sudah berapa lama anda menjadi nasabah BSI KCP Kencong Jember?

- a. < 3 bulan (kurang dari 3 bulan)
- b. > 3 bulan (lebih dari 3 bulan)

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berikut terdapat sejumlah pertanyaan. Silahkan baca dan pahami dengan baik setiap pertanyaan tersebut. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

Petunjuk Pengisian:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Compliance (Kepatuhan)	SS	S	N	TS	STS
1.	BSI KCP Kencong selalu menjalankan prinsip dan hukum Islam					
2.	BSI KCP Kencong menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami					
3.	BSI KCP Kencong menyediakan fasilitas pinjaman bebas bunga					
4.	BSI KCP Kencong mempraktikkan sistem bagi hasil					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Assurance (Jaminan)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BSI KCP Kencong ramah, sopan dan bersahabat					
2.	Karyawan bank memiliki pengetahuan tentang produk-produknya					
3.	Bank menjamin keamanan data dan dana nasabah					
4.	Karyawan BSI KCP Kencong memberikan informasi secara rinci dan jelas					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Reliability (Keandalan)	SS	S	N	TS	STS
1.	BSI KCP Kencong memberikan pelayanan tepat waktu dan jam layanan yang optimal					
2.	Karyawan BSI KCP Kencong tidak membedakan pelayanan kepada semua nasabah					
3.	BSI KCP Kencong memberikan layanan yang cepat dan akurat					
4.	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Tangibles (Bukti Fisik)	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank menyediakan ruang tunggu dan tempat parkir yang luas					
2.	Dapat mengakses mesin ATM dengan mudah					
3.	Penggunaan teknologi secara baik dalam operasional bank					
4.	Penampilan karyawan rapi dan menarik					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Emphaty (Empati)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan selalu memahami keluhan yang disampaikan nasabahnya					
2.	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan terkait pelayanan					
3.	Karyawan BSI KCP Kencong selalu bersedia melayani dengan sabar dan cermat					
4.	Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Responsiveness (Daya Tanggap)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap tanggap untuk melayani nasabah					

2.	Karyawan memberikan informasi yang lengkap saat nasabah mengajukan pertanyaan terkait produk atau layanan					
3.	Karyawan BSI KCP Kencong menunjukkan kesediaan membantu dengan cepat dalam setiap kunjungan					
4.	Saya merasa mudah mendapatkan informasi tentang produk dan layanan bank					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Kepuasan Nasabah	SS	S	N	TS	STS
1.	BSI KCP Kencong mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah					
2.	Saya bersedia merekomendasikan BSI KCP Kencong kepada orang lain					
3.	Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan BSI KCP Kencong sangat memuaskan					
4.	Harapan nasabah terhadap produk/pelayanan jasa BSI KCP Kencong dapat terpenuhi oleh kinerja perbankan					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Tabulasi Hasil Kuesioner

Tabel Data Jawaban Responden Variabel *Compliance* dan *Assurance*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20
2	4	3	4	4	15	5	3	5	5	18
3	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17
4	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
5	5	5	5	5	20	1	2	3	4	10
6	4	4	5	5	18	5	3	3	4	15
7	5	5	4	5	19	2	5	5	3	15
8	4	4	4	4	16	2	4	5	5	16
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	4	3	4	3	14	5	3	4	3	15
11	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20
12	5	4	4	4	17	3	3	1	2	9
13	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17
14	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
18	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19
19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
20	5	4	3	3	15	2	2	2	2	8
21	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17
22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
23	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
24	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16
25	4	4	3	4	15	1	1	2	1	5
26	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19
27	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
28	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
29	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
30	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20
31	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
32	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14

34	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
35	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
37	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
39	5	4	4	4	17	3	4	5	5	17
40	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
41	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19
42	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
43	4	4	4	3	15	3	5	4	5	17
44	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
45	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19
48	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14
49	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15
50	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
51	5	4	3	4	16	3	3	4	5	15
52	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
53	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
54	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
55	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15
56	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
57	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17
58	5	4	4	4	17	5	4	5	3	17
59	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18
60	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
61	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18
62	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
63	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
64	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18
65	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
69	4	5	4	4	17	3	4	5	5	17
70	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
71	5	4	4	3	16	5	5	4	5	19

72	4	4	4	4	16	3	3	5	4	15
73	4	5	4	5	18	4	5	4	3	16
74	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17
75	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18
76	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
78	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
79	4	5	3	4	16	3	4	4	4	15
80	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
81	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
82	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15
83	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
84	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
86	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
87	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
88	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18
89	5	4	3	3	15	3	3	5	5	16
90	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
91	5	5	4	4	18	3	5	5	5	18
92	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
93	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
94	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
95	4	5	4	4	17	3	4	4	5	16
96	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
97	4	4	4	3	15	4	5	5	5	19
98	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16
100	4	4	3	3	14	5	3	4	3	15

Tabel Data Jawaban Responden *Reliability* dan *Tangible*

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
1	4	3	4	5	16	3	3	4	5	15
2	4	5	4	5	18	2	3	4	5	14
3	3	4	5	5	17	3	3	4	4	14
4	5	5	4	5	19	3	3	4	4	14
5	5	3	4	3	15	3	3	4	4	14

6	5	5	4	3	17	2	3	4	4	13
7	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17
8	4	4	4	4	16	2	3	4	5	14
9	5	5	5	5	20	1	2	3	3	9
10	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15
11	4	3	3	4	14	1	2	3	4	10
12	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
13	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16
14	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15
15	4	4	3	3	14	2	4	5	5	16
16	3	3	5	5	16	1	2	3	3	9
17	5	4	4	4	17	1	2	3	4	10
18	3	4	3	3	13	2	2	3	4	11
19	5	4	5	5	19	1	2	3	3	9
20	5	5	5	5	20	2	3	4	4	13
21	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15
22	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
23	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
24	5	4	3	4	16	3	4	5	5	17
25	3	3	4	4	14	2	4	5	5	16
26	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13
27	4	5	5	5	19	3	3	3	4	13
28	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12
29	4	3	4	3	14	2	4	5	5	16
30	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13
31	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
32	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15
33	3	3	4	3	13	3	4	5	5	17
34	4	4	3	4	15	3	4	4	5	16
35	4	4	5	4	17	2	3	4	5	14
36	5	4	5	5	19	1	2	3	4	10
37	5	5	5	5	20	1	2	3	4	10
38	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13
39	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14
40	4	5	3	3	15	2	3	4	4	13
41	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12
42	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15
43	5	4	4	4	17	2	3	4	5	14

44	5	4	5	5	19	3	3	4	5	15
45	4	3	3	4	14	3	4	5	5	17
46	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15
47	4	4	5	5	18	2	3	4	5	14
48	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13
49	5	3	4	4	16	3	3	3	4	13
50	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13
51	3	4	5	4	16	2	3	3	4	12
52	5	5	4	4	18	2	3	4	5	14
53	3	3	3	4	13	2	3	3	4	12
54	3	4	3	4	14	1	2	3	4	10
55	4	3	5	4	16	2	3	4	4	13
56	4	4	3	5	16	1	2	3	3	9
57	4	3	4	4	15	2	3	4	4	13
58	4	4	5	4	17	1	2	3	4	10
59	4	3	3	3	13	2	3	4	5	14
60	5	5	4	5	19	1	2	3	4	10
61	3	4	4	5	16	1	2	3	3	9
62	5	3	3	4	15	1	2	3	3	9
63	4	4	4	5	17	1	2	3	4	10
64	4	3	4	5	16	2	3	4	5	14
65	5	5	5	4	19	1	2	2	3	8
66	5	4	4	4	17	1	2	3	4	10
67	5	5	5	5	20	2	3	4	5	14
68	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15
69	4	5	4	3	16	3	3	3	4	13
70	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15
71	4	3	4	4	15	2	3	4	5	14
72	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
73	5	5	5	5	20	2	3	4	4	13
74	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
75	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15
76	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
77	4	5	4	4	17	2	3	4	4	13
78	4	5	4	4	17	1	2	3	3	9
79	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13
80	4	5	5	5	19	3	3	4	5	15
81	5	5	4	4	18	3	4	5	5	15

82	4	4	3	4	15	2	3	4	5	14
83	5	5	5	5	20	2	4	4	3	13
84	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14
85	3	3	4	4	14	2	3	3	4	12
86	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
87	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15
88	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14
89	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16
90	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
91	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12
92	5	5	5	5	20	4	4	5	5	15
93	3	4	5	5	17	3	3	4	4	14
94	5	3	3	5	16	2	2	3	3	10
95	4	5	5	5	19	2	3	3	4	12
96	5	5	5	5	20	2	4	3	5	14
97	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14
98	4	5	5	5	19	3	3	4	4	14
99	4	4	4	4	16	2	3	4	4	14
100	3	4	3	5	15	3	4	4	4	15

Tabel Data Jawaban Responden Variabel *Emphaty* dan *Responsiveness*

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Total
1	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15
2	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
5	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17
6	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
7	5	5	5	4	19	3	4	4	5	16
8	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	5	4	3	3	15	3	3	4	5	15
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
13	5	4	5	5	19	4	4	4	3	15
14	3	4	3	5	15	5	5	5	4	19
15	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16

16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
17	4	5	5	5	19	3	3	4	5	15
18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
20	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13
21	5	3	4	3	15	5	4	5	5	19
22	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
23	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13
24	4	3	3	5	15	5	3	4	4	16
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19
27	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
28	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
32	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
33	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16
34	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
35	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19
36	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
37	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
40	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
41	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
42	5	4	4	4	17	5	5	3	3	16
43	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
44	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17
45	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
48	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16
49	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
50	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14
51	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18
52	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12
53	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16

54	5	4	5	5	19	3	3	4	5	15
55	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
56	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
57	4	3	3	4	14	4	5	5	5	19
58	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15
59	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
60	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14
61	5	4	3	3	15	4	4	5	5	18
62	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13
63	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18
64	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
65	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
66	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18
67	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
68	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14
69	4	3	4	5	16	4	4	5	5	18
70	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
71	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
72	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18
73	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
74	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
75	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
76	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14
77	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
78	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
79	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
80	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
81	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14
82	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15
83	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
84	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
85	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
86	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
87	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
88	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
89	3	4	4	4	14	4	4	5	5	18
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20

92	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
94	5	5	4	5	19	3	3	4	3	13
95	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18
96	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
97	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17
98	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14
99	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
100	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18

Tabel Data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	3	3	4	4	14
2	4	4	4	3	15
3	5	5	5	5	20
4	4	5	4	4	17
5	4	4	4	4	16
6	4	3	4	5	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	3	15
9	5	4	4	5	18
10	3	3	3	3	12
11	3	3	3	4	13
12	4	5	4	5	18
13	5	4	4	4	17
14	4	4	5	5	18
15	3	4	4	4	15
16	5	5	4	4	18
17	5	5	4	5	19
18	5	4	4	4	17
19	4	4	4	5	17
20	4	4	4	5	17
21	3	4	3	4	14
22	4	5	4	4	17
23	3	4	3	4	14
24	4	4	4	4	16
25	3	4	3	3	13

26	5	5	3	5	18
27	5	5	5	5	20
28	4	3	3	4	14
29	3	4	5	5	17
30	4	4	4	3	15
31	3	3	3	4	13
32	4	5	4	4	17
33	4	4	3	4	15
34	4	4	4	3	15
35	4	4	5	5	18
36	4	5	4	5	18
37	4	4	4	5	17
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	4	5	4	3	16
41	3	3	4	4	14
42	5	4	4	4	17
43	3	4	4	4	15
44	4	5	4	4	17
45	3	5	4	5	17
46	5	5	5	5	20
47	3	3	5	4	15
48	4	3	3	3	13
49	3	3	4	4	14
50	4	3	3	4	14
51	3	4	4	5	16
52	4	4	4	3	15
53	5	4	5	4	18
54	3	4	3	5	15
55	3	4	4	4	15
56	3	5	5	4	17
57	4	5	3	4	16
58	3	3	3	4	13
59	3	4	5	4	16
60	5	4	5	5	19
61	3	4	4	4	15
62	3	3	4	3	13
63	5	5	5	5	20

64	4	3	4	4	15
65	5	5	4	5	19
66	5	5	5	5	20
67	5	4	4	4	17
68	5	5	5	5	20
69	5	5	3	4	17
70	4	4	4	4	16
71	3	3	5	5	16
72	5	4	3	3	15
73	5	5	5	5	20
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	5	5	5	20
77	5	4	4	4	17
78	4	4	5	5	18
79	4	4	3	3	14
80	4	4	5	5	18
81	4	5	4	3	16
82	4	4	3	3	14
83	5	5	4	4	18
84	4	4	4	4	16
85	3	4	3	3	13
86	5	4	4	4	17
87	5	5	4	4	18
88	3	4	4	4	15
89	3	3	4	3	13
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	5	4	4	4	17
93	5	5	4	5	19
94	5	5	5	5	20
95	4	5	4	5	18
96	4	4	4	5	17
97	5	4	4	3	16
98	5	5	3	4	17
99	4	3	4	5	16
100	3	4	3	4	14

4. Hasil Olah Data SPSS

1) Uji Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Compliance	100	13	20	16,87	1,931
Assurance	100	5	20	16,97	2,623
Reliability	100	13	20	16,68	2,150
Tangible	100	8	18	13,39	2,269
Emphaty	100	13	20	17,02	1,923
Responsiveness	100	12	20	16,63	1,942
Kepuasan Nasabah	100	12	20	16,43	2,071
Valid N (listwise)	100				

2) Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel *Compliance*

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Compliance
X1.1	Pearson Correlation	1	,481**	,341**	,312**	,653**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,481**	1	,458**	,542**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,341**	,458**	1	,591**	,787**

	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,312**	,542**	,591**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Compliance	Pearson Correlation	,653**	,805**	,787**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Assurance
X2.1	Pearson Correlation	1	,547**	,426**	,400**	,770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,547**	1	,559**	,539**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,426**	,559**	1	,625**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,400**	,539**	,625**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,770**	,827**	,796**	,795**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Reliability
X3.1	Pearson Correlation	1	,418**	,340**	,331**	,701**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,418**	1	,422**	,346**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,340**	,422**	1	,566**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,331**	,346**	,566**	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	,701**	,741**	,788**	,744**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Tangible
X4.1	Pearson Correlation	1	,751**	,558**	,415**	,819**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,751**	1	,705**	,489**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,558**	,705**	1	,662**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,415**	,489**	,662**	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,819**	,881**	,850**	,747**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	,343**	,448**	,363**	,710**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,343**	1	,464**	,339**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100

X5.3	Pearson Correlation	,448**	,464**	1	,511**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,363**	,339**	,511**	1	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	,710**	,720**	,816**	,742**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4 Responsiveness
X6.1	Pearson Correlation	1	,749**	,258**	,049
	Sig. (2-tailed)		,000	,010	,627
	N	100	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	,749**	1	,423**	,248*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,013
	N	100	100	100	100
X6.3	Pearson Correlation	,258**	,423**	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000		,000
	N	100	100	100	100
X6.4	Pearson Correlation	,049	,248*	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	,627	,013	,000	
	N	100	100	100	100

Pearson Correlation	,701**	,829**	,770**	,649**	1
Responsiveness Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	,546**	,291**	,274**	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,006	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,546**	1	,300**	,330**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,291**	,300**	1	,507**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,274**	,330**	,507**	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,744**	,748**	,704**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Reabilitas *Compliance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,704	4

Hasil Uji Reabilitas *Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,770	4

Hasil Uji Reabilitas *Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	4

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Hasil Uji Reabilitas *Tangible*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,730	4

Hasil Uji Reabilitas *Emphaty*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,853	4

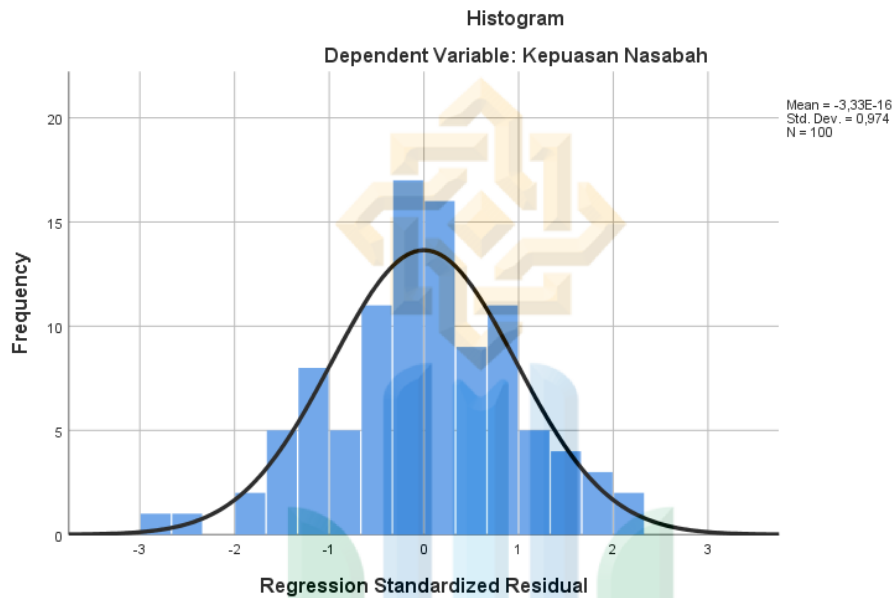
Hasil Uji Reabilitas *Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	4

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah

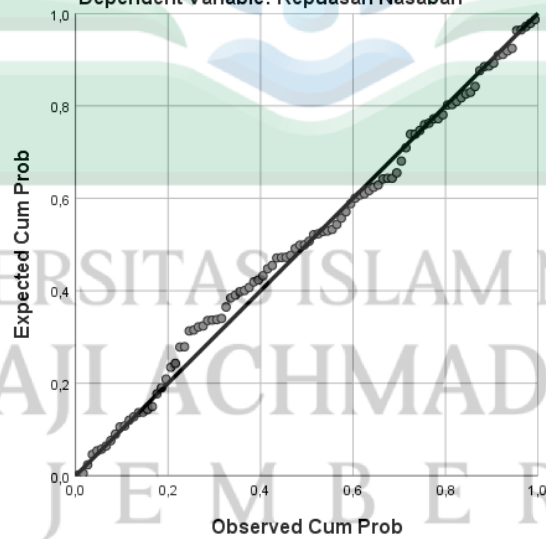
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	4

3) Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38745863
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,043
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

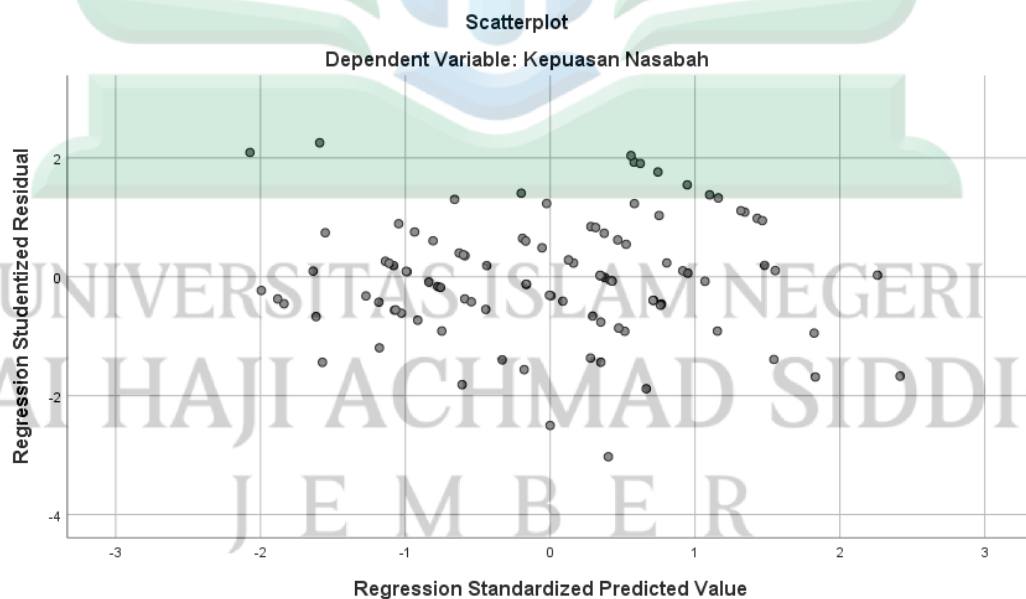


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4) Tabel *Coefficients*

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	-3,323	0,904		-3,675	,000	
	Compliance	,263	,037	,303	7,127	,000	,682 1,466
	Assurance	,116	,023	,181	4,964	,000	,924 1,082
	Reliability	,245	,031	,314	7,861	,000	,769 1,301
	Tangible	,013	,026	,018	,493	,624	,954 1,048
	Emphaty	,397	,038	,455	10,588	,000	,665 1,503
	Responsiveness	,136	,032	,159	4,294	,000	,895 1,117

5) Uji Heterokedastisitas



6) Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	242,122	6	40,354	20,576	,000 ^b
Residual	182,388	93	1,961		
Total	424,510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance, Compliance, Emphaty

7) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 ^a	,570	,543	1,400

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance, Compliance, Emphaty

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

8) Tabel r

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143

59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

9) Tabel T

51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890

86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

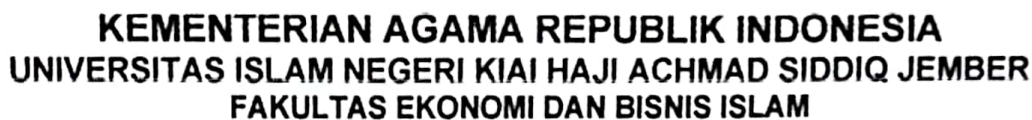
10) Tabel F

$\alpha = 0,05$	1	2	3	4	5	6	7	8
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053

83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



29 Oktober 2024

An Dekan
Wakil Dekan
Nurul Widy

Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



SURAT KETERANGAN

No.04/003-3/8169

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Ismanto

Jabatan : *Branch Manager*

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fica Aulia

NIM : 212105010038

Institusi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH AHMAD SIDIQ JEMBER

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Menerangkan bahwa nama yang tertera diatas tersebut benar telah menyelesaikan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong pada bulan Januari 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 03 Januari 2025

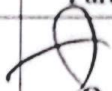

Dwi Ismanto
Branch Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian: PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong

Jl. Krakatau No. 45 Kencong Jember

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Selasa, 31 Oktober 2024	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	Jum'at, 22 November 2024	Menyerahkan proposal penelitian	
3.	Rabu, 4 Desember 2024	Acc proposal penelitian	
4.	Senin, 16 Desember 2024	Wawancara terkait data yang dibutuhkan, struktur, visi dan misi BSI KCP Kencong Jember, dan izin untuk menyebarkan kuesioner dengan Bapak Alex Ari Gustopo selaku <i>Branch Operation and Service Manager</i>	
5.	Selasa, 17 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Achmad Sidqi selaku <i>Customer Services</i>	
6.	Minggu pertama (16 Desember 2024-20 Desember 2024)	Menyebarkan kuesioner kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember	
7.	Minggu kedua (23 Desember 2024-27 Desember 2024)	Menyebarkan kuesioner kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember	
8.	Minggu ketiga (30 Desember-2 Januari 2025)	Menyebarkan kuesioner kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember	
9.	Jum'at, 3 Januari 2025	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BSI KCP Kencong Jember	

Jember, 3 Januari 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BSI KCP KENCONG JEMBER

 **BSI** BANK SYARIAH INDONESIA KCP. Kencong


Alex Ari Gustopo
Branch Operation & Service Manager

5. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



BIODATA PENULIS



Nama : Fica Aulia

Tempat/Tanggal lahir : Lumajang, 23 Juli 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. PB Sudirman 56 RT/001 RW/013 Dusun Krajan
Lor, Desa Yosorati, Kecamatan Sumberbaru

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No. Telp / HP : 085655694681

Email : auliafica20@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. TK Dharmawanita (2007-2008)

2. SDN Yosorati 01 (2008-2014)

3. SMPN 1 Sumberbaru (2014-2017)

4. SMAN 2 Tanggul (2017-2020)

5. UIN KHAS Jember (2021-2025)