

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
CARTER (*COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVNESS,
TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY*) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAHAH**

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Angelica Permatasari

NIM: 212105010063

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
CARTER (*COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVNESS,
TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY*) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAKAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Angelica Permatasari
NIM: 212105010063

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
CARTER (*COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVNESS,
TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY*) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAKAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam

Program Studi Perbankan Syariah

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Oleh:

ANGELICA PERMATASARI

NIM. 212105010063

Disetujui Pembimbing

AMINATUS ZAHRIYAH, M.Si.

NIP.198907232019032012 .

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
CARTER (COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVNESS,
TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAKAH**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis

Tanggal: 30 Oktober 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
MEMBER

Tim Penguji

Ketua Sidang 
Dr. H. Ubaidillah M. Ag.
NIP. 196812261996031001

Sekretaris 
Suprianik, S.E., M.Si.
NIP.198404162019032008

Anggota

1. Dr. H. Nurul Setyaningrum, S.E., M.Si.
2. Aminatus Zaheiyah, S.E., M.Si

()
()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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





MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.¹


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

¹ Q.S Al-Baqarah (267)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT serta shalawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW dan ucapan syukur Alhamdulillah karena penelitian ini telah selesai. Karya ini dipersembahkan kepada orang-orang yang telah medoakan, mendukung dan menyemangati sampai penulisan skripsi ini selesai. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Muhammad Farhan Shodiq dan Ibu Umi Kulsum terima kasih sudah mendukung saya dari awal sampai akhir, selalu mengasih semangat, dan selalu percaya dengan apa yang saya lakukan walaupun kadang saya sendiri merasa ragu. Dengan semua doa, dukungan, dan perhatian dari bapak dan ibu menjadi kekuatan terbesar bagi saya untuk melewati semua proses ini. Semoga penulisan skripsi ini bisa menjadi bukti kecil bahwa dengan perjuangan dan pengorbanan bapak dan ibu tidak sia-sia.
2. Kepada Seluruh Keluarga besar yang selalu ada memberikan semangat. Kehadiran kalian sangat berarti dalam melewati setiap tantangan. Kepada keluarga besar terima kasih atas doa di setiap langkah, dukungan, dan kebersamaan yang selalu menguatkan saya.
3. Kepada Teman seperjuangan Laila, Naufal, Bilva, Aldi, dan Indri yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan saling membantu dalam perjalanan perkuliahan ini. Sehingga setiap Langkah terasa lebih ringan.

- 
4. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas memberikan waktu dan memberikan ilmunya, semoga kelak menjadi ilmu yang barokah dan bermanfaat, Amin
 5. Kepada seseorang yang tak kala pentingnya yakni partner saya mas farhan, terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan perkuliahan penulis, berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah.

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

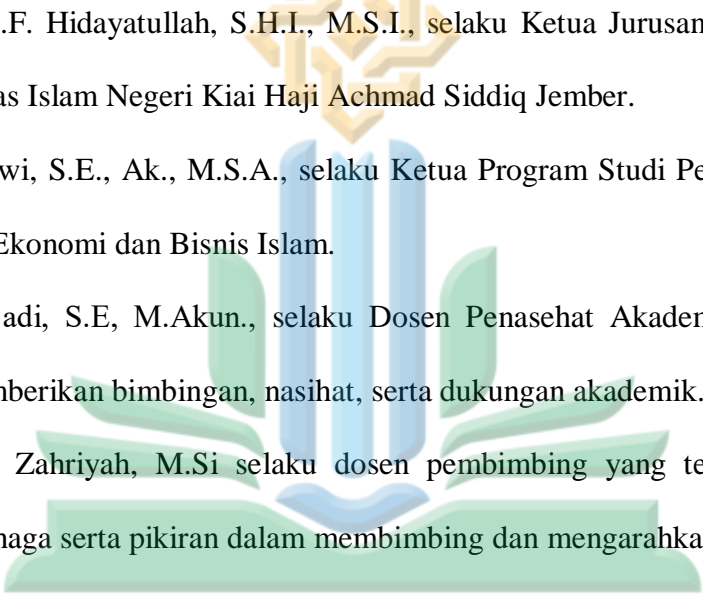
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah ”** yang bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Serta tidak lupa shalawat dan salam senantiasa kita panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari yang tidak berilmu pengetahuan menjadi berlimpah dengan ilmu pengetahuan dan selalu kita nantikan syafa’atnya di akhirat nanti.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- a. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CEPM., selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- b. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

- 
- c. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- d. Ana Pratiwi, S.E., Ak., M.S.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- e. Munir Is'adi, S.E, M.Akun., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta dukungan akademik.
- f. Aminatus Zahriyah, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan serta memberikan motivasi dalam penulisan ini.
- g. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- h. Pihak informan yang telah memberikan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada peneliti.

Dengan demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Dengan penuh harapan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memiliki ketertarikan terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini.

ABSTRAK

Angelica Permatasari, Aminatus Zahriyah 2025: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (*Compliance, Assurance, Responsivness, Tangible, Emphaty, Reliability*) Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah.

Kata Kunci: *Compliance, Assurance, Responsivness, Tangible, Emphaty* dan *Reliability* pada kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan nasabah atas rasa senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kesan kinerja dengan harapan dari pelanggan. Dalam konteks ini, kepuasan nasabah merupakan reaksi emosional yang timbul dikarenakan adanya perbandingan antara harapan nasabah sebelum adanya interaksi terhadap pengalaman nyata pada saat interaksi dan juga perasaan setelah melakukan interaksi tersebut. Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap ketidaksesuaian atau diskonfirmasi antara kinerja aktual produk setelah pemakaiannya dan harapan sebelumnya.

Fokus penelitian ini meliputi: (1) Apakah Kualitas Pelayanan *Compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?, (2) Apakah Kualitas Pelayanan *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?, (3) Apakah Kualitas Pelayanan *Responsivness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?, (4) Apakah Kualitas Pelayanan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?, (5) Apakah Kualitas Pelayanan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?, (6) Apakah Kualitas Pelayanan *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?. (7) Apakah Kualitas Pelayanan dengan model CARTER berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Compliance* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (2) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (3) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Responsivness* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (4) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (5) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (6) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (7) untuk mengetahui pengaruh kalitas layanan dengan model CARTER terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif, teknik pengumpulan data menggunakan non probability sampling dan 311 responden.

Analisis data mencakup uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis regresi linier berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah, (2) *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah, (3) *responsivness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah, (4) *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah, (5) *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah, (6) *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. (7) kualitas layanan dengan model CARTER berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.



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

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan masalah..... | 10 |
| C. Tujuan penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat penelitian..... | 12 |
| E. Ruang lingkup penelitian..... | 13 |
| F. Definisi operasional..... | 17 |
| G. Asumsi penelitian..... | 20 |
| H. Hipotesis | 22 |
| I. Sistematika pembahasan..... | 25 |

| | |
|--|------------|
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 27 |
| A. Penelitian terdahulu | 27 |
| B. Kajian teori | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 55 |
| A. Pendekatan dan jenis penelitian | 55 |
| B. Populasi dan sampel | 56 |
| C. Teknik dan instrument pengumpulan data..... | 57 |
| D. Analisis data..... | 59 |
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS..... | 68 |
| A. Gambar Obyek Penelitian..... | 68 |
| B. Analisis dan pengujian hipotesis..... | 73 |
| C. Pembahasan | 86 |
| BAB V PENUTUP | 98 |
| A. Kesimpulan | 98 |
| B. Saran..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 102 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Peningkatan Anggota BMT NU Klakah..... | 8 |
| Tabel 1.2 indikator variable penelitian | 14 |
| Tabel 2.1 penelitian terdahulu | 34 |
| Tabel 3.1 skor berdasarkan skala likert | 59 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas | 73 |
| Tabel 4.2 Uji Reabilitas | 75 |
| Tabel 4.3 hasil uji normalitas kolmogrov-smirnov | 77 |
| Tabel 4.4 Hasil uji multi kolineritas | 78 |
| Tabel 4.5 hasil uji glejser | 79 |
| Tabel 4.6 hasil uji regresi linier berganda | 80 |
| Tabel 4.7 hasil uji koefisien determinasi (R) | 82 |
| Tabel 4.8 hasil uji T (Parsial) | 83 |
| Tabel 4.9 hasil uji F | 86 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 21 |
| Gambar 4.1 profil BMT NU..... | 68 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Non Probability Plot | 76 |

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



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirnya Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) diseluruh Indonesia. Kehadiran BMT untuk menyerap aspirasi masyarakat muslim di tengah kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, sekaligus sebagai supporting funding untuk mengembangkan kegiatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Baitul maal juga merupakan lembaga penerima zakat, infak, sedekah dan sekaligus menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Sedangkan Baitul Tamwil adalah lembaga keuangan syariah yang berorientasi bisnis dengan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat terutama masyarakat dengan usaha skala kecil. Dalam perkembanganya BMT juga diartikan sebagai Balaiusaha Mandiri Terpadu yang singkatanya juga BMT. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Baitul maal juga merupakan lembaga penerima zakat,

infak, sedekah dan sekaligus menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Sedangkan Baitul Tamwil adalah lembaga keuangan syariah yang berorientasi bisnis dengan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat terutama masyarakat dengan usaha skala kecil. Dalam perkembangannya BMT juga diartikan sebagai Balaiusaha Mandiri Terpadu yang singkatanya juga BMT.²

Perkembangan BMT mulai pesat sejak tahun 1995, dan pada tahun 2010 telah ada sekitar 4.000 BMT yang beroperasi di Indonesia, dengan wilayah operasionalnya pun sudah mencakup daerah pedesaan dan daerah perkotaan, di pulau jawa dan luar jawa.³

Progresifnya perkembangan BMT di Indonesia tidak terlepas besarnya porsi masyarakat kelas menengah dan bawah di Indonesia. Dari total sekitar 265 juta penduduk, 40% merupakan masyarakat kelas menengah dan 20% digolongkan sebagai kelas bawah, ditambah sebanyak kurang lebih 25,67 juta jiwa dikategorikan sebagai penduduk miskin atau 9,66% jumlah penduduk. Berdasarkan angka tersebut maka diperlukan pengembangan ekonomi umat yang sesuai untuk mayoritas masyarakat, yaitu melalui KUMKM dan optimalisasi dana sosial Islam. Inilah yang menjadikan keberadaan BMT relevan dan sangat

² Veithzal Rivai, Basri Modding, Andria Permata dan Tatik Mariyanti, *Financial Institution Management* (Manajemen Kelembagaan Keuangan), (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 609

³ Muhammad Rahel, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso". 2022

diterima oleh masyarakat Indonesia. Pertumbuhan jumlah BMT saat ini bisa dibilang cukup pesat, dimana saat ini sudah berdiri sekitar 4.500 unit, meskipun angka tersebut masih diragukan faktanya di lapangan. Pertumbuhan dan persebaran BMT yang luas tidak diimbangi dengan pendataan yang baik. Hal ini berawal dari belum jelasnya pengaturan BMT di Indonesia, dimana regulasi dan pengawasannya masih tumpang tindih antara antar regulator terkait. Lebih jauh terkait hal tersebut, tidak ada kesesuaian data jumlah BMT yang ada di seluruh Indonesia, baik yang aktif maupun yang sudah tidak aktif, termasuk mengenai posisi keuangannya masing-masing. Selain itu, banyak juga ditemukan BMT yang tidak dapat mempertahankan performa dan eksistensinya.⁴ Mengingat bahwa BMT NU tergolong baru berkembang, maka dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan pihak manajemen BMT untuk selalu berorientasi pada konsep pemasaran (market oriented) dan strategi pemasaran yang tepat agar dapat merebut pasar atau anggota sebanyak mungkin. Untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat dan tajam maka diperlukan usaha, salah satu usahanya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap anggota. pengukuran seberapa baik layanan pada sebuah lembaga memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dimensi penting sebagai pendukung keberhasilan suatu layanan dan loyalitas pelanggan serta berperan pada eksistensi perusahaan

⁴ KNEKS. <https://kneks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt>). Di akses pada tanggal 01 April 2019

yang dapat digunakan juga sebagai peningkatan kinerja dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi tantangan utama bagi perusahaan untuk memahami, mencapai, dan menjaga kepuasan pelanggannya karena evaluasi berasal dari penilaian subjektif seseorang yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pengalaman pribadi yang didapat, serta harapan pelanggan terhadap layanan dari perusahaan. Secara umum tujuan dari utama dari sebuah perusahaan adalah bagaimana pihak manajemen mampu memaksimalkan perolehan keuntungan bagi perusahaannya. Keuntungan tersebut diharapkan semakin meningkat pada tiap periodenya. Hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan ataupun meningkatkan keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Maka dari itu syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.⁵ Metode pengukuran kualitas pelayanan jasa yang biasa digunakan dalam perbankan syariah dan secara luas adalah dengan menggunakan dimensi CARTER. Dimensi CARTER adalah instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan dan mengukur kualitas layanan perbankan Islam dan untuk membuat alat penilaian kualitas yang berguna. CARTER merupakan metode kualitas pelayanan jasa yang dimodifikasi dari kualitas pelayanan jasa SERVQUAL yang didasarkan pada “Model Gap” dengan menambahkan satu dimensi yaitu compliance.

⁵Levitt dalam Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta : CV Andy Offset, 1995), hlm.19

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar, ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.⁶

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai *“Customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations”*.⁷ Maksudnya adalah reaksi atas kinerja dan hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. sebagai suatu tanggapan pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. ⁸ Selama ini pelanggan akan merasakan puas apabila pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi, baik itu di ukur dari produk dari yang diterimanya maupun kualitas jasa pelayanan kepada para nasabah. Dengan memahami perilaku nasabah maka perusahaan akan mampu memberikan kepuasan secara tepat dan lebih baik kepada para nasabahnya.⁹ Diantara beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terletak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. Peeler menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan bagian penting dalam menghadapi dunia bisnis

⁶ Engkur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah DKI Jakarta”, *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol. 14, No.1, April-Juni 2018, hlm. 24.

⁷ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), hlm. 9

⁸ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 1995), hlm. 24

⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syaria’h*, (Ghalia Indonesia : Bogor, 2010), hlm. 50

global. Dunia menamai persaingan bisnis pada masa ini dengan “*Quality Era*”.¹⁰ seorang *customer service* adalah jembatan yang menghubungkan kepada konsumen.¹¹ Pada awalnya seorang kostumer akan mengalami kesulitan jika harus menentukan standar penilaian sejauh mana profesionalisme di dalam sebuah perusahaan bekerja dengan baik. Yang dapat ia lakukan ketika itu adalah dengan melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Melalui pengamatan tersebut sebagian kostumer mempunyai anggapan bahwa baik buruknya manajemen di sebuah perusahaan ditentukan oleh kualitas perusahaan memperlakukan seorang pelanggan sebagai konsumen.¹² Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan, karena BMT merupakan suatu lembaga yang memberikan jasa. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan anggota. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak BMT. Semakin tinggi kualitas yang diberikan kepada anggota semakin tinggi pula kepuasan anggota yang akan diterima. Hal ini memaksa pihak BMT untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan kualitas terbaik dan meningkatkan kinerjanya yang menarik kepada anggota dengan menumbuhkan sikap loyalitas kepada anggota. Kepuasan sendiri menurut

¹⁰ Rahim M, Osman M, T Ramayah, Service Quality, Customer Satisfaction and loyalty : A Test Of Mediation, International Bussines Reaseach, vol 3, 2010), hlm. 34

¹¹ Metawa, S.A. and Al-Mossawi, M, Banking Behaviour of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications, International Journal of Banking, 1996, hlm. 56

¹² Veithzal Rivai, Basri Modding, Andria Permata dan Tatik Mariyanti, Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan), (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 609.

para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan.¹³ Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi anggota dan bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia layanan. Secara umum, perspektif anggota terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan.¹⁴

Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah baitul mal wat tamwil nahdlatul ulama BMT NU Lumajang berdiri pada tanggal 02 Februari 2018. berdirinya BMT NU di Lumajang diawali dari amanah konferca pada tahun 2018 yang bertujuan membantu warga Nahdliyin. Saat ini BMT NU telah beroperasi 13 unit yang tersebar di beberapa kecamatan diantaranya Lumajang, Klakah, Randuagung, Pasirian, Ranuyoso, Sukodono, Padang, Tempurari, Yosowilangun, Pronojiwo, Tempeh, Jatiroto, Kedungjajang. Dari segi aset awalnya 200 juta dan saat ini sudah mencapai di angka 8,6 miliar.¹⁵

BMT NU Klakah beroperasi sejak 19 mei 2020 sampai sekarang, merupakan bukti bahwa BMT NU Klakah mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. BMT NU Klakah menjadi Cabang terbaik se-Lumajang

¹³ Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta,” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. (Vol. 17. No. 2., 2010), hlm.114-126

¹⁴ Hilip, Kotler, dan A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi Pengendalian. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm.340

¹⁵ Slamet Angguniawan, “Peringati Harlah ke-4 BMT NU Lumajang dan Update Materi Marketing”, (Lumajang:2024). <https://nu-lumajang.or.id/>

Probolinggo dan di Tahun 2023 kemarin BMT NU Klakah dapat penghargaan lagi kategori Cabang Jama'ah Umroh Terbaik se area Lumajang Probolinggo.¹⁶ Jika di bandingkan oleh BMT NU cabang Ranuyoso yang terdiri dari 990 anggota.¹⁷ Adapun penulis memilih BMT NU Klakah sebagai tempat dilakukannya sebagai tempat dilakukannya penelitian adalah karena aktivitas dan mobilitas pelayanan nasabah di BMT NU Klakah tergolong cukup tinggi yang dimana BMT NU Klakah sudah mencapai 1400 anggota. Dengan ini BMT NU Klakah mampu bersaing bisnis di era saat ini. Untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat diperlukan usaha, salah satu usaha yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayananguna memberikan kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat dilihat dari peningkatan jumlah anggotanya karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah anggotanya, berikut tabel jumlah anggota BMT NU Klakah dari tahun 2021-2023.

Tabel 1.1

Jumlah Peningkatan Anggota BMT NU Klakah

| Tahun | Jumlah Anggota |
|--------------|-----------------------|
| 2021 | 345 |
| 2022 | 469 |
| 2023 | 654 |

(Sumber Data: *BMT NU Klakah*)

¹⁶ Hoirul Anam, "Harlah ke-4 BMT NU Klakah", (Lumajang:2024). <https://nu-lumajang.or.id/>

¹⁷ Hermawan, Rico (2023) *Pengaruh Fasilitas Dan Persepsi Terhadap Minat Menjadi Anggota Bmt Nu Cabang Ranuyoso Kabupaten Lumajang*. Diploma thesis, Institut Agama Islam Syarifuddin

Dari tabel 1.1 di atas, menunjukkan jumlah nasabah mengalami perubahan setiap tahunnya pada tahun 2021 jumlah anggota di BMT NU Klakah sebanyak 345 anggota, kemudian di tahun 2022 jumlah anggota meningkat sebanyak 469 anggota, di tahun 2023 jumlah anggota di BMT NU Klakah sebanyak 654. Dapat dilihat dari anggota tahun ke tahun mengalami kenaikan yang dikatakan tidak sedikit, yang menjadi permasalahan bagi peneliti dalam penelitian disini adalah apa yang menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah anggota di BMT NU Klakah dikarenakan adanya kepuasan nasabah dan apakah dari kepuasan nasabah dapat di pengaruhi kualitas layanan.

Kualiatas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Lovenia, kualitas layanan adalah suatu hubungan yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai dengan harapan. Variabel kualitas layanan diukur berdasarkan dari lima dimensi kualitas layanan yaitu: *tanglibe*, *empaty*, *responsiveness*, *reliabilitty*, dan *assurance*. wujud fisik (*Tangibles*) dibentuk oleh : Fasilitas yang menarik, nyaman, rapi secara visual, Teknologi yang maju untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Kehandalan (*Reliability*) dibentuk oleh : Pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang diinformasikan. Jaminan (*Assurance*) dibentuk oleh: Karyawan menumbuhkan rasa percaya diri. Daya tanggap (*Responsiveness*) dibentuk oleh: Bersedia

membantu keluhan yang dilakukan nasabah. Kepedulian (*Empathy*) dibentuk oleh: Memberikan perhatian nasabah, Memahami kebutuhan anggota¹⁸. Menurut et al dalam guntur, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Pada dasarnya pelanggan yang puas mencakup perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengkaji pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh BMT NU Klakah apakah sudah mampu memenuhi kepuasan anggotanya. Apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh anggota, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Compliance) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?
2. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Assurance) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?

¹⁸ Selitri Melina. *Analisis Kepuasan Nasabah Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Carter*. 2022

- 
3. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Reliability) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?
 4. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Tangible) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?
 5. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Emphaty) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?
 6. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode Carter (Responsiveness) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah?
 7. Apakah persepsi Kualitas Pelayanan dengan Metode CARTER berpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui presepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (*compliance*) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah
2. Untuk mengetahui presepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (Assurance) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah

- 
3. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (Reliability) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah
 4. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (Tangible) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah
 5. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (Emphaty) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah
 6. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter (Responsiveness) Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah
 7. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan dengan metode CARTER berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai inovasi produk dan BMT NU serta dapat memberikan sumbangsi ide, gagasan, dan pemikiram untuk perkembangan keilmuan perbankan syariah. Sehingga, bisa dijadikan referensi yang mendasar bagi peneliti selanjutnya

yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan metode carter terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang telah bersangkutan, terutama bagi peneliti dan juga lembaga-lembaga yang berkecimpung dalam ekonomi islam.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dalam Penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel terikat dan variabel independent (bebas) dan dependent (terikat). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menggambarkan variabel lain. Variabel bebas ini dapat direvisi untuk variabel terikat, sedangkan variabel terikat dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel lain.¹⁹

Variabel bebas juga dikenal sebagai variabel independen atau variabel X, variabel terikat, juga dikenal sebagai variabel dependen atau yang dikenal dengan variabel Y.

a. Variabel Bebas (Independen)

1) *Compliance* (X1)

2) *Assurance* (X2)

¹⁹ Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif dan penelitian Gabungan* Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 109.

3) *Responsiveness* (X3)

4) *Tangible* (X4)

5) *Emphaty* (X5)

6) *Reability* (X6)

b. Variabel Terikat (Dependen)

1. Kepuasan (Y)

2. Indikator Penelitian

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

Tabel 1.2

Indikator Variabel Penelitian

| Variabel Penelitian | Sumber | Indikator |
|----------------------------|----------------------|--|
| <i>Compliance</i> (X1) | Nada Zakia (2021) | 1. BMT NU memberikan pelayanan dengan prinsip tolong menolong. 2. Membuka tabungan di BMT NU bebas dari pungutan biaya. 3. Membuka tabungan di BMT NU bebas dari hal-hal yang tidak jelas. ²⁰ |

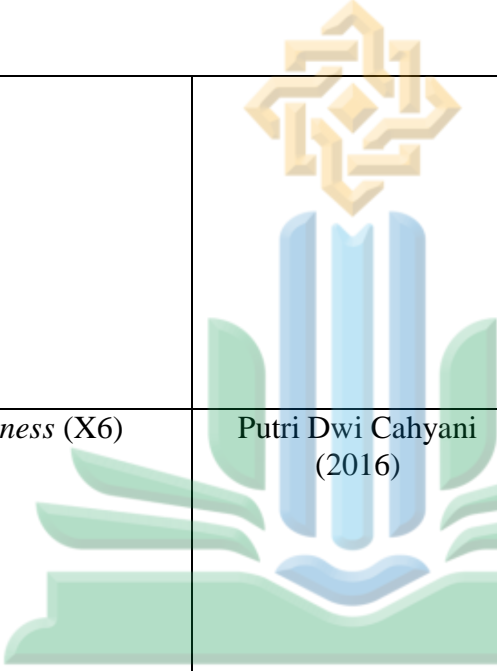
²⁰ Nada Zakia, “Analisis Kualitas pelayanan jasa dengan model CARTER dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri”, 2021. Hlm. 42.

| | | |
|------------------|---|---|
| Assurance (X2) | Othman dan Owen (2001) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BMT NU memiliki pengetahuan terhadap bank dan dapat dipercaya oleh para anggota. 2. Karyawan BMT NU memiliki sikap ramah dan sopan. 3. BMT NU dapat menjamin keamanan data nasabah.²¹ |
| Reliability (X3) | Fandy Tjipono (2004) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BMT NU memahami keinginan dan kebutuhan para anggota. 2. Karyawan BMT NU memberikan informasi secara rinci dan jelas. 3. Karyawan BMT NU memberikan layanan secara cepat dan akurat.²² |
| Tangible (X4) | Ulul Azmi Mustofa dan Siyanto (2015) | <ol style="list-style-type: none"> 1. BMT NU memberikan fasilitas pelayanan yang baik. 2. Karyawan BMT NU berpenampilan rapih dan sopan. 3. Lokasi BMT NU strategis dan mudah dijangkau²³ |
| Emphaty (X5) | Othman dan Owen (2001) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BMT NU Memperhatikan para anggota dengan baik. |

²¹ Othman, A and L, Owen (2001), "Adopting and Measuring Customer Service Qulity (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3 (1). P.1-26

²² Fandy Tjipono, "Service Quality Satisfaction" (Yogyakarta: Andi Press: 2004), hlm.27.

²³ Ulul Azmi Mustofa dan Siyanto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta", Jurnal Ekonomi Islam, Vol.01, NO. 02, Oktober (2015)



| | | |
|---------------------------|----------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Karyawan BMT NU mampu menangani keluhan terkait pelayanan. 3. Karyawan BMT NU melayani para anggota dengan penuh rasa kekeluargaan.²⁴ |
| <i>Responsivness (X6)</i> | Putri Dwi Cahyani (2016) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BMT NU siap tanggap dalam melayani para anggota. 2. Karyawan BMT NU tanggap dalam merespon permintaan para anggota. 3. BMT NU selalu buka tepat waktu.²⁵ |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kolter dan Amstrong (2012) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang pada BMT NU. 2. Saya menggunakan BMT NU karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya. 3. Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh BMT NU.²⁶ |

Sumber: *Dari berbagai penelitian*

²⁴ Othman, A and L, Owen (2001), "Adopting and Measuring Customer Service Qulity (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3 (1). P.1-26

²⁵ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah", Vol. 16, No. 02, (2016), Hlm. 35

²⁶ Kotler, P. dan Amstrong, G., "Dasar-Dasar Pemasaran", Jilid 2. Jakarta: Prenhalindo, (1996)

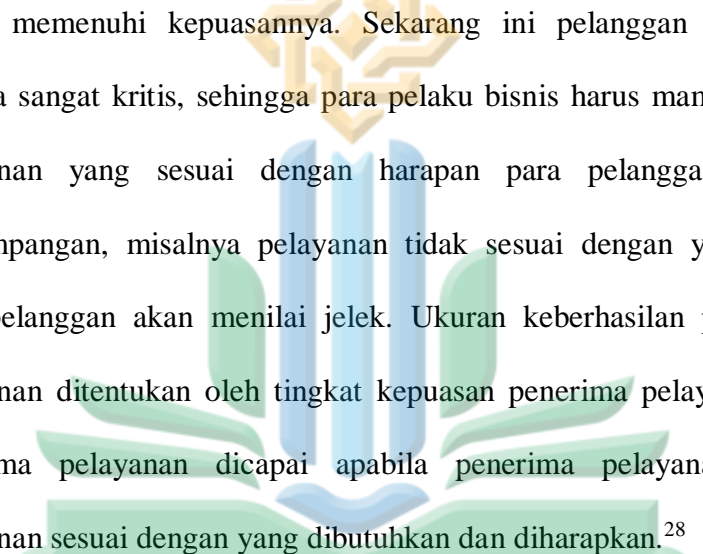
F. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.²⁷ Adapun definisi operasional yang diteliti dalam penelitian ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsivness) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Klakah.

1. Kaulitas Layanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Pelayanan adalah Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya 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

²⁷ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. (2012). Hlm.40



dalam memenuhi kepuasannya. Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.²⁸

2. *Compliance (Kepatuhan)*

Kepatuhan, yang berarti kemampuan tidak perlu repot-repot menanyakan produk yang untuk memenuhi dengan hukum Islam dan diinginkan, tetapi karyawan telah menyediakan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan sebelum pelanggan menanyakan. Pelayanan Islam dan ekonomi. Dalam aplikasinya pelanggan lebih ditingkatkan dengan tidak dilapangan dimensi compliance ini dilakukan oleh membedakan status sosial. Dimesi empathy ini ada karyawan sebagai pelaku layanan di Bank Syariah dalam sifat fathonah. Sifat fathonah (kecerdikan, sebagai bentuk nilai ketauhidannya. kebijaksanaan, intelektualitas) dapat dipandang.

²⁸ Muhammad Rahel, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono. *"Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso"*. 2022

3. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dan kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang di promosikan.

4. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan. Keahlian dalam hal membagikan jasa ataupun pelayanan sebagaimana yang di janjikan itu akurat serta terpercaya. Pada studi ini, indikatornya meliputi pelayanan yang cepat serta aman, akurasi pencatatan transaksi, serta pelayanan yang maksimal.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Keahlian dalam hal membagikan jasa ataupun pelayanan sebagaimana yang di janjikan itu akurat serta terpercaya. meliputi pelayanan yang cepat serta aman, akurasi pencatatan transaksi, serta pelayanan yang maksimal.²⁹

6. *Emphaty* (Perhatian)

Keahlian karyawan buat peduli serta membagikan atensi dengan cara personal kepada nasabah. Pada studi ini, indikatornya meliputi dorongan serta atensi khusus, dan bisa menanggulangi permasalahan dengan baik.

²⁹ Dian Sugiarti dan Any Meilani, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger". (2021)

7. *Responsivness* (Daya Tanggap)

Kemauan buat menolong pelanggan dan membagikan layanan yang cepat. Pada studi ini, indikatornya terdiri dari ketanggapan pelayanan dan kecepatan serta penanganan oleh karyawan terhadap kebutuhan nasabah.³⁰

G. Asumsi Penelitian

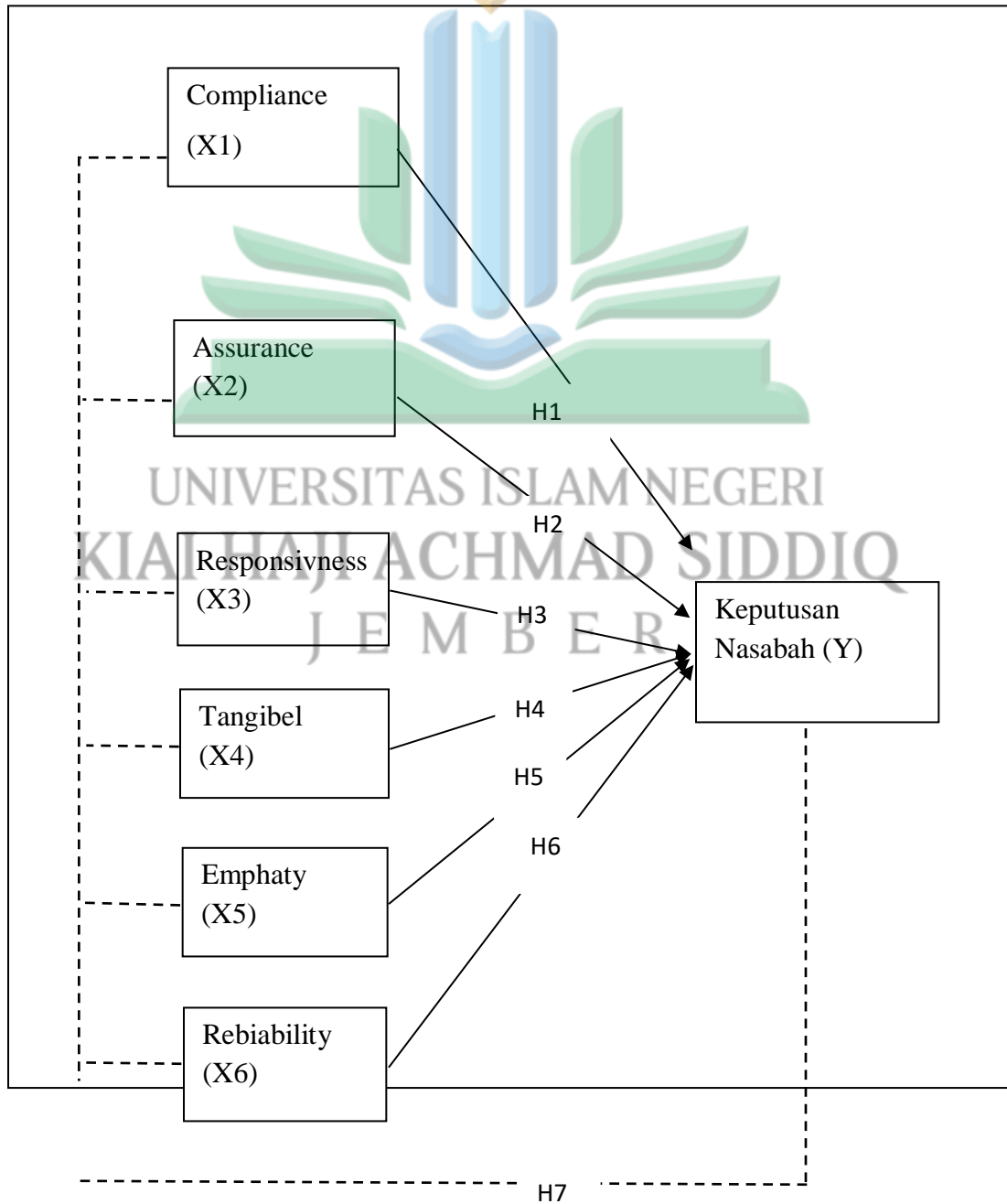
Asumsi penelitian atau biasa disebut sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diteliti oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan dengan jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.³¹

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter terhadap kepuasan nasabah. Dengan 6 variabel (X) dan 1 Variabel (Y) yaitu persepsi: persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter compliance, persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter assurance, persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter reliability, persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter tangibles, persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter emphaty, persepsi kualitas pelayanan dengan metode carter responsiveness dan kepuasan nasabah dengan ini menggunakan kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

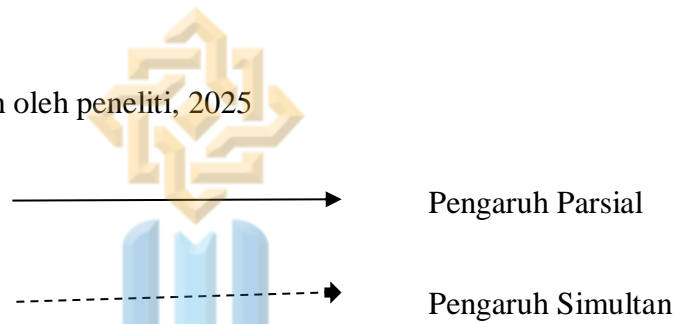
³⁰ Ahmad Fauzul, *Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kpta Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS*. 2023

³¹ Ahmad Tanzeh dan Suyetno, *Dasar-Dasar Penelitian*. (Surabaya: Eikaf, 2006), hal. 110.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti, 2025



H. Hipotesis

Istilah hipotesis sebenarnya adalah kata majemuk, terdiri dari kata-kata hipo dan tesa. Hipo berasal dari kata Yunani hupo, yang berarti di bawah, kurang atau lemah. Tesa berasal dari kata Yunani thesis, yang berarti teori atau proposisi yang disajikan sebagai bukti. Jadi jika digabungkan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya. Jika suatu hipotesis telah dibuktikan kebenarannya, namanya bukan lagi hipotesis, melainkan suatu tesa. Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Persepsi kualitas pelayanan dengan model compliance Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmad Hendra, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter (Studi kasus Pada Bank Syariah Indonesia Semarang).” Secara simultan, kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang.

2. H2: Persepsi kualitas pelayanan dengan model assurance Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Arica dan Shelvia dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara.” Hasil penelitian ini menunjukkan pada uji parsial bahwa variabel compliance dan empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada variabel assurance, reliability, tangibles dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya bila sharia compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness di uji secara bersamaan diperoleh nilai F hitung sebesar 32,8% (nilai sig $0,000 < 0,05$) yang berarti secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara variable CARTER terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara.
3. H3: Persepsi kualitas pelayanan dengan model reliability Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Abu Amar Fauzi dengan judul “Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari bank syariah memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi empathy memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sebaliknya

compliance menjadi dimensi terendah dalam mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah di Indonesia.

4. H4: Persepsi kualitas pelayanan dengan model tangible Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Apriliana Alfina Damayanti dan Fuad Hasyim dengan judul “ Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon).” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel compliance, assurance, tangible, dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. H5: Persepsi kualitas pelayanan dengan model emphaty Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Nausa Rachtri Canceri dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung).” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. H6: Persepsi kualitas pelayanan dengan model responsiveness Berpengaruh Signifikan Secara Simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT NU di Klakah. Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmad Hendra, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter (Studi kasus Pada Bank Syariah Indonesia Semarang).” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan, bukti fisik, dan ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Sementara, jaminan, keandalan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Secara simultan, kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan gambaran singkat tentang isi dan kerangka penulisan skripsi. Tujuan dari hal ini adalah untuk memberikan penulis dan pembaca dokumen pengetahuan dasar. Membuat sistematika yang mengikuti urutan skripsi akan membuat penulisan skripsi jauh lebih mudah. Sinopsis ringkas dari semua elemen yang berkaitan dengan pembahasan skripsi adalah tujuan dari sistematika pembahasan. Analisis komprehensif ini meliputi:

BAB I: Pendahuluan

Peneliti memberi arahan tentang penelitian di bagian ini, termasuk topik-topik seperti konteks permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan keuntungan penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan. Dengan demikian, kita dapat yakin bahwa masalah yang diteliti didefinisikan dengan baik dan relevan dengan judul tugas akhir.

BAB II: Kajian Pustaka

Bagian ini memberikan garis besar tinjauan pustaka, sumber utama yang digunakan untuk menyusun skripsi. Bab ini juga membahas landasan teori yang relevan dengan skripsi.

BAB III: Metode Penelitian

Metodologi, desain penelitian, demografi, sampel, alat pengumpulan data, dan prosedur analitik yang digunakan dalam skripsi semuanya dibahas dalam bab ini.

BAB IV: Penyajian Data dan Analisis Data

Bagian ini akan mencakup deskripsi objek penelitian, penyajian data, analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V: Penutup

Saran berdasarkan temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan akhir dari temuan penelitian semuanya disertakan dalam ikhtisar bab ini tentang semua percakapan yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Rusmalya Mega Tantri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Nu .Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode Carter.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota kspps nu pekalongan cabang pemalang dengan metode carter.” Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS NU Pekalongan cabang Pemalang dan variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota kspps sm nu pekalongan cabang pemalang.³²
2. Jurnal yang ditulis oleh Apriliana Alfina Damayanti dan Fuad Hasyim dengan judul “ Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap

³² Rusmalya Mega Tantri, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Nu Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode Carter". (2024)

kepuasan nasabah BSI KCP Solo Pasar Kliwon. Penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling sehingga mendapatkan sampel 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel compliance, assurance, tangible, dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.³³

3. Jurnal yang ditulis oleh Arica dan, Shelvina UIN Samarinda dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara.” tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara yang diukur dengan menggunakan model CARTER yang terdiri dari enam dimensi yaitu sharia compliance (kepatuhan syariah), assurance (jaminan), reliability (keandalan), tangibles (wujud fisik), empathy (kepedulian) dan responsiveness (ketanggapan) serta melihat pengaruh model CARTER terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan pada uji parsial bahwa variabel compliance dan empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada variabel assurance, reliability, tangibles dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya bila sharia compliance, assurance, reliability, tangibles,

³³ Apriliana Alfina Damayanti, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon). (2023)

empathy dan responsiveness di uji secara bersamaan diperoleh nilai F hitung sebesar 32,8% (nilai sig 0,000 < 0,05) yang berarti secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara variable CARTER terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara.³⁴

4. Jurnal yang ditulis oleh Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmad Hendra, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter (Studi kasus Pada Bank Syariah Indonesia Semarang).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter pada Bank Syariah Indonesia Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan pengujian data menggunakan program SPSS Statistics . Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan pendekatan purposive sampling dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan, bukti fisik, dan ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Sementara, jaminan, keandalan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Secara simultan, kepatuhan, jaminan, keandalan,

³⁴ Arica dan Shelvia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara". (2023)

empati, bukti fisik, dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang.³⁵

5. Jurnal ini ditulis oleh Abu Amar Fauzi, STIE Perbanas Surabaya dengan judul “Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari bank syariah memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *emphaty* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sebaliknya *compliance* menjadi dimensi terendah dalam mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah di Indonesia.³⁶
6. Jurnal ini ditulis oleh Khoirotun Nisa dan Imam Sopingi, Universitas Hasyim Asy’ari dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Emosiona Marketing, dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT NU Jombang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Emosiona Marketing, dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT NU Jombang dan mengetahui ke tiga variabel tersebut secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil

³⁵ Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmatmd, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter. (studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Semarang). (2022)

³⁶ Abu Amar Fauzi, "Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia". (2022)

penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, emosional marketing dan spiritual marketing masing-masing berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian Kualitas layanan, emosional marketing dan spiritual marketing secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT NU Jombang dengan nilai koefisien determinasi berganda (R-square) 87,8% dan sisanya 12,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.³⁷

7. Jurnal ini ditulis oleh Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari dengan judul "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional DI Kota Depok Menggunakan Carter Model." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional DI Kota Depok Menggunakan Carter Model. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengambil sampel sebanyak 200 responden yang terbagi menjadi 100 responden nasabah bank syariah dan 100 responden nasabah bank konvensional, dengan menggunakan metode *non probability* sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy logic*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah dengan persepsi atau kepuasan nasabah bank syariah sebesar -0,078, sedangkan untuk nasabah bank konvensional kesenjangan

³⁷ Khoirotun Nisa dan Imam Sopingi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT NU Jombang". (2022)

(gap) sebesar $-0,067$, ini berarti bahwa kepuasan nasabah bank konvensional lebih besar daripada bank syariah. Kesenjangan (gap) kepuasan nasabah bank syariah di Kota Depok ada pada item: karyawan memiliki pengetahuan yang luas serta berpengalaman dan termasuk dalam dimensi assurance (jaminan), sedangkan kesenjangan (gap) kepuasan nasabah bank konvensional di Kota Depok ada pada item tersedianya produk dan layanan yang berlandaskan syariah dan termasuk dalam dimensi compliance (Kepatuhan).³⁸

8. Jurnal yang ditulis oleh Nausa Rachtri Canceri dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter berpengaruh signifikan atau tidak Terhadap Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kusioner sebanyak 96 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁹

³⁸ Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan Carter Model". (2021)

³⁹ Nausa Rachtri Canceri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung). (2021)

9. Jurnal yang ditulis oleh Shafira Nanda Damayanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BMT Sunan Pandanaran Terhadap Kepuasan Santriwati Pondok Dengan Model CARTER.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dimensi Carter berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Marger. maka Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santriwati pondok dan variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santriwati.⁴⁰
10. Jurnal yang ditulis oleh Garini Kartika dengan judul “Kombinasi Peran Model TAM Dan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kombinasi Peran Model TAM Dan Carter berpengaruh signifikan atau tidak Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian membuktikan 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. Hal ini dapat terjadi karena seluruh layanan mobile banking pada bank Syariah secara umum telah

⁴⁰ Shafira Nanda Damayanti,” Pengaruh Kualitas Layanan BMT Sunan Pandanaran Terhadap Kepuasan Santriwati Pondok Dengan Model CARTER”.(2025)

menyajikan layanan berbasis pemenuhan Syariah (compliance), kemudahan dalam penggunaan maupun jaminan (assurance) keamanan perlindungan nasabah yang memang dilakukan oleh negara. Nasabah mobile banking berdasarkan penelitian ini pada masa pandemi covid 19 lebih mengutamakan aspek kemudahan dan reliability. Namun secara bersama seluruh variable yaitu: Kemudahan, Kegunaan, Compliance, Assurance, dan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang pada masa Pandemi Covid-19.⁴¹

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

| No | Penulis, Judul, Tahun | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|---|---|
| 1. | Rusmalya Mega Tantri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Nu Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode Carter.” Tahun 2023. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS NU Pekalongan cabang Pemalang dan variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS NU Pekalongan Cabang | Menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). | Pada variabel (Y) penelitian ini menggunakan loyalitas anggota. |

⁴¹ Garini Kartika,” Kombinasi Peran Model TAM Dan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19”(skripsi UIN Malang, 2022)

| | | Pemalang | | |
|----|--|---|--|--|
| 2. | Apriliana Alfina Damayanti dan Fuad Hasyim “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon).” 2023 | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel compliance, assurance, tangible, dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel (Y). | Objek penelitian ini pada Bank Syariah. |
| 3. | Nausa Rachtri “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung).” 2021 | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. | Menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel (Y). | Objek penelitian ini pada Bank CIMB Niaga Syariah. |
| 4. | Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmad Hendra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter (Studi kasus Pada Bank Syariah Indonesia | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan, bukti fisik, dan ketanggaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. | variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel (Y). | Objek penelitian ini pada Bank Bank Syariah. |

| | | | | |
|----|---|--|--|----------------------------------|
| | Semarang). tahun 2022 | Sementara, jaminan, keandalan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Secara simultan, kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. | | |
| 5. | Abu Amar Fauzi, STIE Perbanas Surabaya dengan judul “ Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari bank syariah memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi <i>emphaty</i> memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sebaliknya <i>compliancemenjadi</i> dimensi terendah dalam mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah di Indonesia. | Menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel (Y). | Objek penelitian di Bank Syariah |
| 6. | Khoirotun Nisa dan | Hasil penelitian | Menggunakan | |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | <p>Imam Sopongi, Universitas Hasyim Asy'ari dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing, dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT NU Jombang"</p> | <p>menunjukkan bahwa kualitas layanan, emosional marketing dan spiritual marketing masing-masing berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian Kualitas layanan, emosional marketing dan spiritual marketing secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT NU Jombang dengan nilai koefisien determinasi berganda (R-square) 87,8% dan sisanya 12,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian</p> | <p>variabel kualitas pelayanan (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel Y Objek penelitian sama pada BMT NU</p> | |
| 7. | <p>Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari, pada tahun 2021 dengan judul "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model."</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah dengan persepsi atau kepuasan nasabah bank syariah sebesar -0,078, sedangkan untuk nasabah bank konvensional kesenjangan (gap) sebesar - 0,067, ini berarti bahwa kepuasan nasabah bank konvensional</p> | <p>Sama-sama menggunakan metode carter</p> | <p>Objek penelitian ini pada Bank Syariah dan Bank Konvensional.</p> |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| | | <p>lebih besar daripada bank syariah. Kesenjangan (gap) kepuasan nasabah bank syariah di Kota Depok ada pada item: karyawan memiliki pengetahuan yang luas serta berpengalaman dan termasuk dalam dimensi assurance (jaminan), sedangkan kesenjangan (gap) kepuasan nasabah bank konvensional di Kota Depok ada pada item tersedianya produk dan layanan yang berlandaskan syariah dan termasuk dalam dimensi compliance (Kepatuhan).</p> | | |
| 8. | <p>Arica dan, Shelvia UIN dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara Pada tahun 2023</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan pada uji parsial bahwa variabel compliance dan empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada variabel assurance, reliability, tangibles dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> | <p>Menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan metode carter (X). Dan juga menggunakan kepuasan nasabah pada variabel (Y).</p> | <p>Penelitian ini objeknya di Bank Syariah Indonesia</p> |

| | | | | |
|----|---|--|--|----------------------------------|
| | | <p>Selanjutnya bila sharia compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness di uji secara bersamaan diperoleh nilai F hitung sebesar 32,8% (nilai sig 0,000 < 0,05) yang berarti secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara variable CARTER terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Paser Utara.</p> | | |
| 9 | Shafira Nanda Damayanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BMT Sunan Pandaran Terhadap Kepuasan Santriwati Pondok Dengan Model CARTER.” (2025) | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliability dan emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel compliance, assurance, tangible, dan responsiveness tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> | Sama sama menggunakan variabel kualitas layanan model CARTER | Sample penelitian ini Santriwati |
| 10 | Garini Kartika dengan judul “Kombinasi Peran | Hasil penelitian membuktikan secara parsial hanya | Penelitian ini sama-sama menggunakan | Objek penelitian ini mobile |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Model TAM Dan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19”. | variabel Kegunaan dan Reliability yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Kemudahan, Compliance, dan Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat terjadi karena, seluruh layanan mobile banking pada bank Syariah secara umum telah menyajikan layanan berbasis pemenuhan Syariah (compliance), kemudahan dalam penggunaan maupun jaminan (assurance) keamanan perlindungan nasabah yang memang dilakukan oleh negara. Nasabah mobile banking berdasarkan penelitian ini pada masa pandemi covid 19 lebih mengutamakan aspek kemudahan dan reliability. Namun secara bersama seluruh variable yaitu: Kemudahan, | CARTER dan Variabel Y menggunakan Kepuasan | banking syariah pada masa pandemi covid 19 |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | Kegunaan, Compliance, Assurance, dan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang pada masa Pandemi Covid-19. | | |
|--|--|--|--|--|

Sumber: *Dari berbagai sumber penelitian terdahulu*

B. Kajian Teori

1. Teori SERVQUAL (*Service Quality*)

Model servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut lebih besar daripada ekspektasi atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya. terdapat enam dimensi skala untuk mengukur kualitas pelayanan

antara lain: Compliance, Tangible (bukti fisik), emphaty (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan).⁴²

2. Teori Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembeli tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk dan jasa pelayanan memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang.⁴³ Kepuasan adalah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.⁴⁴

⁴² Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2015.

⁴³ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2016), hlm. 17.

⁴⁴ M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 68

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pelayanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, jika kebutuhan dan keinginan nasabah mampu dipenuhi melalui kualitas pelayanan perusahaan, maka hal ini akan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu:

1) Kualitas Produk

Ada 6 (enam) elemen dari kualitas pelayanan produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, *reabilita*, estetika, dan penampilan produk.

Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus-menerus. Konsumen akan puas setelah membeli barang atau jasa dengan kualitas produk yang baik.

2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik. Dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan jumlah uang yang dikeluarkan.

3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan *servqual* yang memiliki lima dimensi yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasa membentuk biaya yang cukup besar, tetapi juga dampak yang besar (positif) kepada nasabah.

4) Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

5) Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.⁴⁵

3. *Compliance*

a. Pengertian *Compliance*

Secara umum, *Compliance* (kepatuhan) berarti penyesuaian dengan suatu aturan, seperti aturan khusus, kebijakan, standar, atau

⁴⁵ Rosnani Daga, dan Citra, “kualitas produk dan kepuasan pelanggan” (makassar: global RCI, 2017, hlm 70)

undang-undang. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan menjelaskan mengenai tujuan yang hendak dicapai oleh lembaga perusahaan atau lembaga publik dalam upaya mereka untuk memastikan bahwa para personil memahami dan mengambil setiap langkah untuk mematuhi perundang-undangan yang berlaku. *Compliance* adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'ala (syariah). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim.⁴⁶ Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam lembaga syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas, dan spirualitas kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang Islami.⁴⁷

b. Indikator *Compliance*

Identifikasi dimensi-dimensi *compliance* sebagai berikut:

⁴⁶Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 27-28.

⁴⁷ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan beberapa Segi Hukum*, hlm, 23

1) Lingkungan

Memperhatikan sekitar bank seperti karyawan menggunakan pakaian yang tertutup, dengan karyawan wanitanya menggunakan hijab, dan pada saat waktu ibadah maka pekerjaan ditunda

2) Sumber Dana

Memperhatikan dana yang didapatkan melalui kegiatan operasional bank, dan dana tersebut didapat melalui transaksi yang dilakukan nasabah dimana kegiatan transaksi tersebut dilakukan tanpa adanya pihak yang dirugikan.

3) Aktivitas Ekonomi

Memperhatikan kegiatan sehari-hari yang dilakukan bank tersebut, seperti pada nasabah pembiayaan yang melakukan pembiayaan sesuai dengan kesepakatan bersama yaitu dengan prinsip bagi hasil.

4. Assurance

a. Pengertian Assurance

Assurance (Jaminan) adalah kualitas yang berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dan sikap setiap karyawannya dalam menjalin hubungan kepada setiap pelanggannya, dimana diharapkan setiap pelanggan tertanam rasa percaya dan keyakinan bahwa akan mendapatkan pelayanan yang maksimal dari perusahaan. kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten. Suatu

perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. misalkan salah satu bank syariah menjanjikan kemudahan dalam bertransaksi di ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan, maka janji itu harus terbukti bahwasanya transaksi melalui ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan.⁴⁸

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perilaku perusahaan dalam menanam rasa percaya dan keyakinan para nasabahnya. Berdasarkan riset yang dilakukan ada 4 aspek dalam dimensi ini yaitu, keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.⁴⁹

b. Indikator *Assurance*

Identifikasi dimensi-dimensi *Assurance* sebagai berikut:

1) Memiliki Keramahan

merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

2) Kompetensi

merupakan cara melayani nasabah dengan ramah dan memberikan

⁴⁸ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 77.

⁴⁹Tri Ulfa Wardani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sumatera Utara)”, (Skripsi, UIN Sumatera Utara), 2017, hlm. 31

kesan pertama yang baik. Selain itu, ketika nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan dapat memberikan jawaban yang baik, jelas, dan mudah dimengerti. Dan hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.

3) Keamanan

merupakan rasa aman nasabah atau konsumen dalam melakukan transaksi kepada perusahaan.

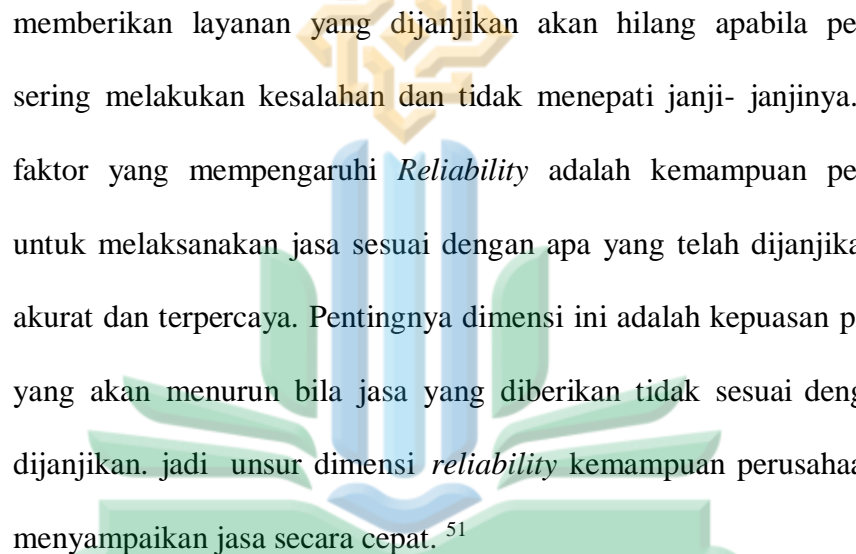
5. *Reliability*

a. Pengertian *Reliability*

Reliability (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.⁵⁰

Reliability (keandalan) merupakan inti dari kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang lain menjadi tidak penting bagi pelanggan ketika layanan yang diterima pelanggan tidak dapat diandalkan. Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk

⁵⁰ Meithiana Idrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 64.



memberikan layanan yang dijanjikan akan hilang apabila perusahaan sering melakukan kesalahan dan tidak menepati janji- janjinya. Adapun faktor yang mempengaruhi *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan yang akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. jadi unsur dimensi *reliability* kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara cepat.⁵¹

b. Indikator *Reliability*

Identifikasi dimensi-dimensi *reliability* sebagai berikut:

1) Memahami keinginan

Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pastikan direlihasikan.

2) Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah

3) Memberikan layanan secara akurat

6. *Tangible*

a. Pengertian *Tangible*

Tangible (Produk-Produk Fisik) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan

⁵¹Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Press, 2004), hlm. 27.

eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana bagi lembaga keuangan syariah perlu menjaga operasional perusahaannya, memperhatikan sisi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung, gudang, perlengkapan, peralatan yang digunakan serta perilaku, beretika dan penampilan berpakaian pegawainya. Profesionalitas dari lembaga syariah dapat dilihat dari tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi lembaga syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaian jasa pada nasabah. Oleh sebab itu bank syariah harus mengkreasikan bentuk fisik yang dimilikinya dalam menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan percaya pada lembaga tersebut.⁵²

b. Indikator Tangible

Identifikasi dimensi-dimensi *tangible* sebagai berikut:

1) Fasilitas yang berdaya tarik

Hal ini perusahaan dapat memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik

2) Berpenampilan rapi

Karyawan persusahaan berpenampilan rapi dan sopan pada saat melayani nasabah.

3) Fasilitas fisik sesuai dengan jenis yang ditawarkan

⁵² Dian Sugiarti dan Any Meilani, "Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kompratif"

7. *Emphaty*

a. Pengertian *Emphaty*

Empaty adalah ketersediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya dalam memahami keinginan konsumen. *Empaty* (Kepedulian) meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan kepada para pelanggan. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik⁵³.

Karakteristik *emphaty* sebagai berikut:

- a.) Mendengarkan pembicaraan orang lain dengan baik, artinya, seorang individu harus mampu memberikan perhatian dan menjadi pendengar yang baik bagi segala permasalahan yang diungkapkan orang lain kepadanya
- b.) Menerima sudut pandang orang lain, artinya, individu mampu memandang permasalahan dari titik pandang orang lain sehingga akan menimbulkan toleransi dan kemampuan dalam menerima

⁵³ Fitria Halim, Dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 83.

segenap perbedaan.

c.) Peka terhadap perasaan orang lain, artinya, individu mampu membaca perasaan orang lain dari isyarat verbal dan non verbal, seperti nada bicara, ekspresi wajah, gerak-gerik, dan bahasa tubuh orang lain.⁵⁴

b. Indikator *Emphaty*

Identifikasi dimensi-dimensi *Emphaty* sebagai berikut:

- 1) Memperhatikan para anggota dengan baik
- 2) Menangani keluhan terkait
- 3) Melayani para nasabah dengan rasa kekeluargaan

8. *Responsivness*

a. Pengertian *responsivness*

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah Merupakan kegiatan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada

⁵⁴Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah", Vol. 6, No. 2, Juni 2016, hlm.14-15.

pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang di perusahaan hendaknya harus selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan layanan (*responsif*) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.⁵⁵

b. Indikator Responsiveness

Identifikasi dimensi-dimensi *Emphaty* sebagai berikut:

1) Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap, sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pelayan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat dan cepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *kepuasan pelanggan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015), hlm 63

sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Jika pekerjaan dilakukan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.



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



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat disimpulkan seperti pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini dilakukan untuk menyelidiki populasi atau sampel yang telah ditentukan, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang telah ditetapkan. Analisis data dalam metode ini bersifat kuantitatif dan statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.⁵⁶

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dapat dilakukan hanya pada satu variabel atau lebih, dimana variabel-variabel tersebut berdiri sendiri dan tidak saling bergantung satu sama lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, yang mana Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek awal atau objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.⁵⁷

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 8

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 8

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan elemen penting yang memerlukan perhatian serius saat seorang peneliti ingin menyimpulkan hasil yang dapat dipercaya dan relevan untuk area atau objek penelitiannya. Populasi juga merupakan keseluruhan dari semua nilai yang mungkin dari suatu karakteristik tertentu pada sejumlah objek yang ingin dipelajari.⁵⁸ Populasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu nasabah BMT NU Klakah Luamajang yang berjumlah sebanyak 1400 nasabah.⁵⁹

2. Sampel

Sampel merupakan dari populasi yang lebih besar, sampel memiliki banyak fitur dan kualitas yang sama dengan keseluruhan.⁶⁰ Dengan kata lain, temuan studi dapat diekstrapolasi ke populasi secara keseluruhan ketika sampel tersebut merupakan ciri khas populasi. Ukuran sampel studi ini ditentukan menggunakan rumus Slovin.⁶¹

Rumus:

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

⁵⁸ Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan, Edisi Pertama* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 145-147.

⁵⁹ Hoirul Anam, "harlah ke-4 BMT NU Klakah", (Lumajang: 2024). <https://nu-lumajang.or.id/>

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, cetakan 19* (Bandung: Alfabeta, 2013), 215.

⁶¹ Sulyanto, *Metode Bisnis Riset*, Yogyakarta: Andi, 2009, h. 100.

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sebesar 0,05 atau 5%

Jumlah populasi nasabah BMT NU Klakah sebanyak 1400 mahasiswa dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 0,05 maka perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.400}{1 + 1.400 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 1.400 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 3,5}$$

$$n = \frac{1.400}{4,5}$$

$$n = 311,11$$

Dari hasil perhitungan tersebut sampel yang dihasilkan adalah 311,11 responden.

C. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan akses penulis terhadap data yang valid dan dapat dipercaya. Instrumen pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian Pustaka

Penelitian kepustakaan adalah metode penelitian yang mengandalkan pada sumber-sumber literatur dan informasi yang tersedia di perpustakaan atau secara daring untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu topik. Hal ini melibatkan pencarian, peninjauan dan analisis kritis terhadap berbagai jenis bahan pustaka, termasuk buku, jurnal, artikel, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

2. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan data yaitu dengan menggunakan teknik dalam bentuk kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk menjawabnya. Dengan penggunaan jenis kuesioner ini akan menjadi efisien ketika peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang akan diukur dan dimiliki harapan yang jelas terhadap respon dari responden.

Terdapat dua jenis kuesioner yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, di mana alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya. Responden hanya perlu memilih dari pilihan-pilihan yang telah disediakan. Kuesioner dalam penelitian ini dirancang menggunakan skala *Likert*. Skala ini yang dikembangkan oleh *Rensis Likert*, yang terdiri dari sejumlah butir soal. Responden diminta untuk memberikan persetujuan atau ketidak setujuan

mereka terhadap setiap butir soal tersebut. Tujuan dari skala ini adalah untuk mengukur setiap individu dalam dimensi yang sama, di mana individu ditempatkan pada suatu kontinuitas berdasarkan butir soal yang ada.⁶²

Tabel 3.1

Skor Berdasarkan Skala Likert

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

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh internal audit dan pencegahan fraud terhadap efektivitas pengendalian internal.

D. Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data melibatkan beberapa langkah penting yaitu yang pertama, data dikelompokkan berdasarkan variabel atau responden. Kemudian, dilakukan tabulasi berdasarkan variabel dari seluruh responden. Selanjutnya, data tiap variabel yang diteliti disajikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Selama proses ini, dilakukan perhitungan yang relevan dan menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian.

⁶² Sugiyono, 142.

1. Uji Instrumen Data

Uji kualitas data merupakan uji keabsahan data yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas. Dalam penelitian ini perolehan data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang akan di uji.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu cara yang digunakan sebagai pengukuran yang diterima atau tidaknya suatu angket penelitian. Pada dasarnya, maksud dari uji validitas ini yaitu untuk mengukur setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian.

Untuk mengetahui kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.⁶³ Untuk valid tidaknya suatu kuesioner dapat dilihat dari item pernyataan yang mampu menjelaskan apa yang akan diukur dalam penelitian ini. Uji validitas pada setiap pernyataan hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ untuk signifikan 5% dan n = jumlah sampel. Dalam pengujian validitas terdapat dua kriteria yang menentukannya yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item kuesioner dinyatakan valid dan dapat dipergunakan.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka item kuesioner dinyatakan valid dan tidak dapat dipergunakan.

⁶³ Budi Darma, Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²) (Jakarta: Guepedia, 2021), 16.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu variabel yang melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan didalam kuesioner. Uji reabilitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan suatu tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat atau taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6 hingga 0,7 sesuai dengan kebutuhan peneliti. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang biasa. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana perolehan nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60 dikatakan reliabel.

Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha $\alpha > 0,60$ maka instrument dapat dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha $\alpha < 0,60$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji persyaratan yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah

dikumpulkan. Uji asumsi klasik itu ditujukan agar dapat menghasilkan model regresi linier.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel pengganggu atau variabel residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dapat diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsi bahwa nilai residual memiliki distribusi normal. Apabila asumsi ini tidak terpenuhi, maka uji statistik tersebut tidak valid untuk ukuran sampel yang kecil. Uji normalitas ini dilakukan dengan dua metode yaitu, uji Kolmogorov-Smirnov dan Uji Non-Probability Plot.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat tingginya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah Tolerance.

- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas. Jika lebih dari 0,70, maka dapat diasumsikan terjadi korelasi (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinearitas.
- 3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun di atas 0,60, namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat perbedaan antara varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, maka disebut homoskedastisitas. Sedangkan apabila varian residual berbeda-beda, maka disebut dengan heteroskedastisitas. Uji glejser adalah meregresikan nilai absolut residual dengan nilai variabel independen. Cara kerja uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser yaitu dengan melakukan regresi variabel independen terhadap nilai absolut residual atau Abs_Res dengan rumus persamaan regresi yaitu $U_t = a + B X_t + v_t$.⁶⁴

⁶⁴ Timotius Febry, SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis (Jakarta Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2020), 60.

- a) Jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05 maka kesimpulannya yaitu tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b) Jika nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka kesimpulannya yaitu terjadi gejala heteskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji statistik t bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen secara parsial. Pada uji t nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atas penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas < tingkat signifikansi (Sig < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas > tingkat signifikansi (Sig > 0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang digunakan pada uji t (parsial) dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Variabel independen (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah).

Ha: Variabel independen (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah).

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji f sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya semua variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan pada uji f (simultan) dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Variabel independen (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah).

Ha: Variabel independen (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menunjukkan arah hubungan diantara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini mempunyai tujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen yang apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Rumus regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

Y = keputusan investasi

a = konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5 b_6$ = koefisien regresi

x_1 = compliance

x_2 = assurance

x_3 = responsiveness

x_4 = tangible

x_5 = empathy

x_6 = reliability

e = kesalahan pengganggu, artinya nilai-nilai variabel lain yang tidak dimasukkan

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model penelitian dalam menerangkan variabel dependen. Apabila R^2 semakin besar dalam suatu variabel independen, maka menunjukkan semakin dominan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang telah disesuaikan yaitu antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 yang telah mendekati 1, maka kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Dan jika nilai R^2 di bawah 0,5 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat kecil.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambar Obyek Penelitian

1. Profil Profil Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama (BMT NU) Klakah, Lumajang

Alamat: Alamat: Dusun Klakah, Desa Klakah, Kec. Klakah, Kab. Lumajang

Telp : (0823)3869-1115

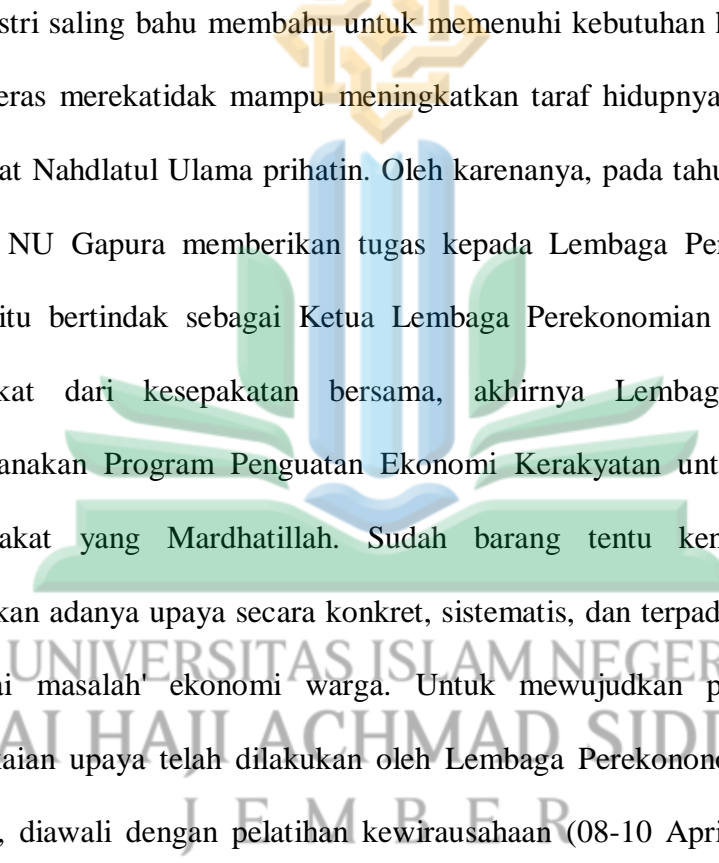
2. Sejarah Singkat Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama (BMT NU) Klakah, Lumajang



Gambar 4.1

Profil BMT NU

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Adalah Masyarakat kecamatan Gapura Kab. Sumenep termasuk, pekerja keras,



suami istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidup, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya, pada tahun 2003 Pengurus MWC. NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya Lembaga Perekonomian merencanakan Program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk Kesejahteraan Masyarakat yang Mardhatillah. Sudah barang tentu keinginan tersebut diperlukan adanya upaya secara konkret, sistematis, dan terpadu guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga. Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Usaha (21 Nop. 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). BUMNU berdiri pada bulan 20 April tahun 2020. Pada awalnya para peserta lokakarya dan Pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BUMNU. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juni, 2004 Pengurus MWC.NU bersama-sama dengan peserta Lokakarya

menyepakati gagasan Untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syariah yang diberi nama BMT (Baitul Maal'wa'Tamwil).

Salah satu butir kesepakatan pada saat pendirian adalah legalitas BMT NU diusahakan setelah adanya kemajuan yang signifikan, prospek yang bagus serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dilakukan agar kehadiran BMT NU tidak semakin menambah jumlah badan usaha yang hanya papan-nama namun kegiatan usahanya tidak ada. Disamping itu, peserta juga menyepakati saudara Masyudi sebagai Ketua merangkap Sekretaris dan Darwis sebagai Bendahara. Kenyataan ini, mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat bahwa BMT NU yang dilahirkan benar - benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik Riba yang diharamkan oleh Allah SWT. Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banyak membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal. Rp, 400.000, diawal berdirinya (1 juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang diperoleh Rp.42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak dibebankan kepada BMT NU melainkan dibebankan kepada pengurus. sebagai wujud pengorbanan pengurus. Dengan demikian diawal berdirinya pengurus harus menanggung sendiri biaya operasional serta tidak mendapatkan gaji sepeserpun. Itu semua dilakukan demi kemajuan. BMT NU. Sementara itu, anggotanya dari 17 orang hanya meningkat menjadi 33 orang. Selama tahun

2004 pelayanan dilakukan di jalan, pasar, lapangan maupun Rumah anggota yang sedang dilayani. Sedangkan kegiatan administrasi dikerjakan di rumah Masyudi selaku Ketua. pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp.30.361.230,17 dengan jumlah Anggota 182 orang dan laba bersih 5.356.282. Melihat perkembangan BMT NU pada akhir tahun 2006, maka pengurus untuk melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi yang mendapatkan pangakuan dari pemerintah. dan Akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaris dengan Nomor: 10, Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007/SIUP:503/6731/SIUPKJ435.114/2007,132125200588, dan NPWP:02.599.962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syaria'ah (KJKS) Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat yang disingkat dengan BMT NU.⁶⁵

Produk- Produk BMT NU Klakah

1. Simpanan Anggota
2. Simpanan Haji dan Umroh
3. Simpanan Berjangkan Mudharabah
4. Simpanan Lebaran

**1. Visi dan Misi Baitul Maal wat Tamwil Nahdlatul Ulama (BMT NU)
Klakah, Lumajang.**

Visi Menjadi BMT NU yang amanah, mandiri, berkah dan bermanfaat sehingga unggul dalam layanan maupun kinerja secara berkelanjutan menuju

⁶⁵ https://bmtnujatim.id/page/view_sejarah

Tahun 2028 dengan 128 kantor cabang dan aset 1,8 Triliun untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota dan umat.

Sedangkan misi yang dijalankan oleh BMT NU antara lain sebagai berikut:

- a. Mewujudkan pertumbuhan yang berkesinambungan Menuju terbentuknya 128 kantor cabang dengan aset 1,8 Triliun pada tahun 2028;
- b. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan amanah sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah;
- c. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang amanah dan profesional dengan memiliki integritas dan loyalitas;
- d. Memperkuat keunggulan pelayanan, kinerja dan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan sesuai manajemen berbasis kehati-hatian;
- e. Memperkuat kepedulian anggota serta sinergi ekonomi antar anggota dan umat;
- f. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah sesuai Ahlussunnah wal Jama'ah an nahdliyah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang amanah dan berkah;
- g. Mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran infaq, shodaqoh dan waqaf;

- h. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada Anggota dan Umat dengan berbasis dana Tamwil dan Maal;
- i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada anggota, umat dan lingkungan sesuai jati diri Nahdlatul Ulama

B. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menilai kebenaran atau kesesuaian suatu instrumen penelitian. Seperti alat yang dipakai untuk memperoleh informasi dari orang-orang yang menjawab atau sampel. Di sini, tujuannya adalah untuk menilai seberapa sah kusioner yang diberikan kepada para responden. Digunakan rumus korelasi pearson product dengan menggunakan program SPSS. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 4.1

Uji Validitas

Pada tabel tersebut, di simpulkan bahwa masing-masing instrumen per item dari kuesioner mulai dari variabel X dan Y semua menghasilkan nilai yang valid. Hal ini dibuktikan dengan melihat masing-masing item variabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen pada penelitian ini valid.

| Variabel | Item | R-hitung | R-tabel | Keterangan |
|----------|------|----------|---------|------------|
| X1 | X1.1 | 0,470 | 0,111 | Valid |
| | X1.2 | 0,319 | 0,111 | Valid |
| | X1.3 | 0,605 | 0,111 | Valid |

| | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|
| X2 | X2.1 | 0,538 | 0,111 | Valid |
| | X2.2 | 0,413 | 0,111 | Valid |
| | X2.3 | 0,376 | 0,111 | Valid |
| X3 | X3.1 | 0,529 | 0,111 | Valid |
| | X3.2 | 0,203 | 0,111 | Valid |
| | X3.3 | 0,612 | 0,111 | Valid |
| X4 | X4.1 | 0,559 | 0,111 | Valid |
| | X4.2 | 0,232 | 0,111 | Valid |
| | X4.3 | 0,460 | 0,111 | Valid |
| X5 | X5.1 | 0,620 | 0,111 | Valid |
| | X5.2 | 0,279 | 0,111 | Valid |
| | X5.3 | 0,430 | 0,111 | Valid |
| X6 | X6.1 | 0,524 | 0,111 | Valid |
| | X6.2 | 0,198 | 0,111 | Valid |
| | X6.3 | 0,617 | 0,111 | Valid |
| Y | Y.1 | 0,570 | 0,111 | Valid |
| | Y.2 | 0,411 | 0,111 | Valid |
| | Y.3 | 0,453 | 0,111 | Valid |

Sumber: Lampiran 1

Dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen per item kuesioner mulai dari X dan Y semua menghasilkan nilai yang valid. Dengan hal ini dapat dilihat bahwa setiap item variabel jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pada penelitian ini dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Setelah uji validitas maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas menggunakan SPSS. Sebuah variabel dianggap dapat diandalkan jika tanggapan dari orang yang menjawab terhadap kalimat yang diberikan tetap sama atau tidak berubah seiring berjalannya waktu. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode

Cronbach's Alpha diukur berdasarkan skala Cronbach's Alpha 0 sampai dengan 1. Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.2

Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai <i>Cronbach's alpha</i> | Nilai kritis | Keterangan |
|----------|-------------------------------|--------------|------------|
| X1 | 0,806 | 0,60 | Reliabel |
| X2 | 0,754 | 0,60 | Reliabel |
| X3 | 0,984 | 0,60 | Reliabel |
| X4 | 0,984 | 0,60 | Reliabel |
| X5 | 0,841 | 0,60 | Reliabel |
| X6 | 0,993 | 0,60 | Reliabel |
| Y | 0,677 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Lampiran 2

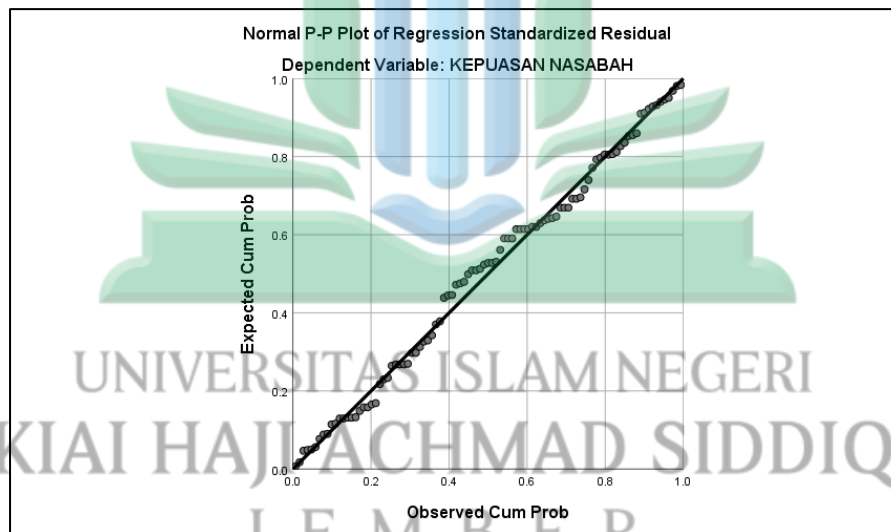
Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penghitungan SPSS, nilai Cronbach Alpha menunjukkan nilai lebih besar dari 0,60, dapat disimpulkan data variabel tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam pengujian normalitas, peneliti menggunakan uji *Non Probability Plot* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk uji *Non Probability Plot*, peneliti mengambil kesimpulan apabila data berdistribusi normal atau tidak itu berdasarkan pola titik-titik pada plot data. Jika titik-titik mengikuti garis diagonal atau garis miring, maka data dikatakan berdistribusi normal. Sementara untuk uji *Kolmogorov-Smirnov*, peneliti

melihat nilai signifikansi untuk menentukan apakah data berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi dari uji *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$, maka data dapat dikatakan berdistribusi secara normal. Berikut merupakan hasil pengujian normalitas menggunakan SPSS:



Sumber: Output SPSS, 2025

Gambar 4.2

Hasil Uji Non Probability Plot

Gambar tersebut menunjukkan titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal, yang mana model regresi ini berdistribusi secara normal. Meskipun demikian, penting untuk mempertimbangkan uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* sebagai langkah lanjutan, karena tidak cukup hanya mengandalkan hasil grafik saja. Oleh karena itu, untuk meminimalisir kesalahan dalam analisis, peneliti juga menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.3

Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

| | |
|-------------------------------|-------|
| <i>Test Statistic</i> | .059 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | 0.200 |

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Sesuai dengan rumus yang ada, jika nilai signifikansi melebihi 0,05, maka data tersebut dapat dianggap berdistribusi normal. Dengan demikian, hasil dari pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov* yaitu $0,200 > 0,05$, menunjukkan bahwa data dalam studi ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menentukan apakah memiliki korelasi variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan korelasi dengan variabel independennya. Dalam pengujian multikolinieritas, digunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan mempertimbangkan nilai tolerance. Multikolinieritas dianggap tidak terjadi jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$.



Tabel 4.4

Hasil Uji Multi kolinieritas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| | COMPLIANCE | .869 | 1.150 |
| | ASSURANCE | .868 | 1.152 |
| | RESPONSIVNESS | .945 | 1.058 |
| | TANGIBLE | .845 | 1.184 |
| | EMPHATY | .871 | 1.149 |
| | RELIABILITY | .962 | 1.040 |

Sumber: Lampiran 4

Dari data tabel uji multikolinieritas di atas, kita dapat melihat nilai VIF dan tolerance dari setiap variabel independen. Variabel *compliance* (X1) memiliki nilai tolerance 0,869 dan nilai VIF 1,150, variabel *assurance* (X2) memiliki nilai tolerance 0,868 dan nilai VIF 1,152 dan variabel *responsivness* (X3) memiliki nilai tolerance 0,945 dan nilai VIF 1,058, variabel *tangible* (X4) memiliki nilai tolerance 0,845 dan nilai VIF 1,184, variabel *emphaty* (X5) memiliki nilai tolerance 0,871 dan nilai VIF 1,149, variabel *reliability* (X6) memiliki nilai tolerance 0,962 dan nilai VIF 1,040,. Semua variabel tersebut memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Maka dari itu, pengujian dari penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas pada variabel independennya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk mengetahui ketidaksamaan varian dalam model regresi. Pada pengujian ini, peneliti melakukan metode uji Glejser untuk menguji heteroskedastisitas. Pada uji metode Glejser peneliti dapat melihat nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, bisa dikatakan bahwasannya tidak terjadi heteroskedastisitas, yang biasa disebut dengan homoskedastisitas. Berikut hasil Uji Glejser:

Table 4.5

Hasil Uji Glejser

| Model | Sig |
|------------|-------|
| (Constant) | 0,654 |
| X1 | 0,493 |
| X2 | 0,064 |
| X3 | 0,156 |
| X4 | 0,150 |
| X5 | 0,851 |
| X6 | 0,467 |

Sumber: Lampiran 5

Pada tabel tersebut, dapat dikatakan jika nilai signifikansi dari variabel compliance (X1) yaitu memiliki nilai signifikan sebesar 0,493, assurance (X2) memiliki nilai signifikan sebesar 0,064, variabel responsivness (X3) memiliki nilai signifikan sebesar 0,156, variabel tangible (X4) memiliki nilai signifikan sebesar 0,150, variabel empathy (X5) 0,851 dan variabel reliability (X6) memiliki nilai signifikan sebesar 0,467 maka dari itu nilai dari ketiga variabel bebas tersebut memiliki nilai

$\text{sig} > 0,05$. Maka dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel independennya.

3. Uji Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode yang dipakai untuk menilai dan mengkaji dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara keseluruhan maupun secara terpisah. Regresi linear berganda adalah jenis regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen, dan dilakukan untuk memahami arah dan seberapa besar dampak variabel independen pada variabel dependen. Berikut adalah langkah-langkah pengujian analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.6

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Model | B |
|----------------------|--------|
| <i>Constant</i> | 12,054 |
| <i>Compliance</i> | 0,010 |
| <i>Assurance</i> | 0,247 |
| <i>Reaponsivness</i> | 0,098 |
| <i>Tangible</i> | 0,091 |
| <i>Emphaty</i> | 0,091 |
| <i>Reliability</i> | 0,341 |
| | |

Sumber: Lampiran 6

Menurut hasil tabel diatas bisa disimpulkan bahwa model regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 12,054 + 0,010 X_1 + 0,247 X_2 + 0,098 X_3 + 0,091 X_4 + 0,040 X_5 + 0,341 X_6$$

X₆

- a. Konstanta (α) sebesar 12,054 menyatakan bahwa apabila variabel independen yaitu *compliance*(X₁), *assurance* (X₂), *responsiveness*(X₃), *tangible*(X₄), *emphaty* (X₅), *reliability* (X₆) = Nol (0) atau konstan maka besarnya variabel dependen yaitu keputusan investasi sebesar 12, 054.
- b. Nilai koefisien variabel *compliance* (X₁) adalah 0,010, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,010 (10%) pada variabel *compliance* (X₁).
- c. Nilai koefisien variabel *assurance* (X₂) adalah 0,247, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,247 (24,7%) pada variabel *assurance* (X₂).
- d. Nilai koefisien variabel *responsiveness* (X₃) adalah 0,083, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,083 (8,3%) pada variabel *responsiveness* (X₃).
- e. Nilai koefisien variabel *tangible* (X₄) adalah 0,091, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,091 (9,1%) pada variabel *tangible* (X₄).
- f. Nilai koefisien variabel *emphaty* (X₅) adalah 0,040, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,040 (4%) pada variabel *emphaty* (X₅).

- g. Nilai koefisien variabel *reliability* (X6) adalah 0,341, berarti setiap terjadi kenaikan 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,341 (34,1%) pada variabel *reliability* (X6).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial. Berikut Uji koefisien determinasi (2).

Tabel 4.7

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | .399 ^a | .159 | .103 | .66920 |

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dari tabel, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,103 atau 10%. Hasil tersebut dapat dikatakan jika variabel terikat dalam penelitian yaitu kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel persepsi carter, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability sebesar 10%, sementara sisanya yaitu sebesar 90% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini. Koefisien determinasi ini menunjukkan seberapa banyak variasi pada variabel yang tergantung dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model regresi.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T Parsial

Uji T (Parsial) bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam proses pengambilan keputusan uji T (Parsial), jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka Hipotesis Alternatif (H_a) diterima, dan jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_a juga akan diterima. artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependent.

dalam penelitian ini, peneliti mengambil 311 responden sebagai sampel, sehingga nilai t tabel yang digunakan adalah 0,112. jadi, jika nilai t hitung dari uji T (Parsial) melebihi nilai t tabel 0,112 dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Berikut merupakan hasil uji T (Parsial) menggunakan program SPSS:

Tabel 4.8

Hasil Uji T (Parsial)

| Variabel | T | Sig |
|----------|-------|-------|
| X1 | 1,997 | 0,003 |
| X2 | 2,229 | 0,000 |
| X3 | 4,198 | 0,004 |
| X4 | 2,189 | 0,000 |
| X5 | 2,675 | 0,005 |

| | | |
|----|-------|-------|
| X6 | 3,249 | 0,002 |
|----|-------|-------|

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikatakan bahwa hasil uji T (parsial) sebagai berikut.

- 1) Nilai t-hitung compliance > t-tabel ($1,997 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,923 < 0,05$), artinya H1 diterima dan Ho ditolak. Pada penelitian ini variabel compliance (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.
- 2) Nilai t-hitung assurance > t-tabel ($2,229 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), artinya H2 diterima dan Ho ditolak. Dalam penelitian ini variabel assurance (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.
- 3) Nilai t-hitung responsivness > t-tabel ($4,198 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,004 < 0,05$), artinya H3 diterima dan Ho ditolak. Pada penelitian ini variabel responsivness (X3) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.
- 4) Nilai t-hitung tangible > t-tabel ($2,189 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), artinya H4 diterima dan Ho ditolak. Pada

penelitian ini variabel tangible (X4) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

5) Nilai t-hitung empathy > t-tabel ($2,675 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,005 < 0,05$), artinya H5 diterima dan Ho ditolak. Pada penelitian ini variabel empathy (X5) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

6) Nilai t-hitung reliability > t-tabel ($3,249 > 0,112$) dan nilai signifikan ($0,002 < 0,05$), artinya H6 diterima dan Ho ditolak. Pada penelitian ini variabel reliability (X6) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

b. Uji F (Simultan)

Pada Uji F (Simultan), maksud dari uji F merupakan untuk menunjukkan juga mencoba apakah variabel-variabel independen (X) berpengaruh bersama terhadap variabel dependent (Y). apabila nilai F hitung > nilai F tabel, dapat disimpulkan bahwa variabel independen berkontribusi secara simultan terhadap variabel dependent. Selain itu, jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel-variabel tersebut dinyatakan signifikan dan memberikan pengaruh. pada penelitian ini, peneliti melibatkan 311 responden dengan nilai F table yang ditetapkan sebesar 2,63. Dibawah ini merupakan hasil uji F (Simultan) yang dilakukan melalui SPSS:

Tabel 4.9

Hasil Uji F

| Model | | F | Sig. |
|-------|-------------------|-------|-------|
| 1 | <i>Regression</i> | 2.833 | 0.000 |

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan tabel hasil penghitungan F hitung $>$ F tabel, yaitu sebesar $2,833 > 2,63$. Dan nilai signifikasinya yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ Artinya, H_7 diterima dan H_0 ditolak. Dalam Kesimpulan diatas variabel compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS sebagai alat bantu untuk menganalisis data. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mencakup rumusan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut;

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,003 < 0,05$) dan nilai t hitung compliance $>$ t tabel ($1,997 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel compliance (X1) memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H1 diterima. Dengan demikian compliance menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Compliance atau kepatuhan syariah merupakan kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam dan memenuhi hukum Islam. *Which means the ability to fulfill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking and economy.* (Kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi). Dalam aplikasinya dilapangan dimensi compliance ini dilakukan oleh karyawan sebagai pelaku layanan di BMT NU sebagai bentuk nilai ketauhidannya. Tauhid merupakan pondasi ajaran Islam. Dengan tauhid manusia menyaksikan bahwa “Tiada sesuatupun yang layak disembah selain Allah”.⁶⁶ Prinsip dasar ekonomi Islam dapat diwujudkan dengan menghindari praktik riba (bunga), ketidakpastian, dan spekulasi yang dapat merugikan dalam transaksi. Sebagian responden menilai bahwa BMT NU Klakah telah melaksanakan operasional lembaga sesuai dengan prinsip Syariah, dengan melakukan transaksi yang bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Dengan mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang Islami, BMT NU Klakah mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan pada nasabah yang menabung, serta menciptakan sistem keuangan yang adil dan transparan.

⁶⁶ Al- Qur'an Surat Al-Baqarah, 2: 107

Sehingga apabila pemahaman ketauhitannya para nasabah tentang kualitas pelayanan dengan model CARTER terutama pada variabel compliance maka akan semakin besar pula kemungkinan mereka untuk merasa lebih teliti lagi terhadap produk dan kualitas pelayanan di BMT NU Klakah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmalya Mega Tantri. Artinya kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam serta memenuhi hukum syariah berpengaruh positif.⁶⁷

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung assurance $> t$ tabel ($2,229 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel assurance (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H_2 diterima. Dengan demikian assurance menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Assurance merupakan jaminan pengetahuan dan kesopanan serta perilaku profesional yang harus dimiliki oleh karyawan serta ketrampilan

⁶⁷ Rusmalya Mega Tantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Nu Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode Carter". (2023)

dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tertulis kepada nasabah. Dalam ekonomi Islam, dimensi Assurance sangat penting dalam membangun kepercayaan antara lembaga dengan nasabah dan memberikan kenyamanan pada nasabah yang sejalan dengan prinsip amanah (kepercayaan). Sebagian responden menilai bahwa Perilaku dari pegawai BMT NU Klakah sudah menunjukkan sikap yang profesional pada saat melayani nasabah. Kemampuan komunikasi pegawai BMT NU Klakah dalam melayani nasabah baru sudah baik. Responden akan lebih puas jika BMT NU Klakah meningkatkan perilaku berkomunikasi yang lebih bersahabat kepada nasabah. Agar nasabah yang merupakan santriwati merasa aman dan yakin dalam menggunakan produk tabungan wadiah BMT NU Klakah

Sehingga apabila pengaruh jaminan karyawan BMT NU Klakah benar-benar amanah dan menjaga kepercayaan dengan nasabah maka yang dirasakan para nasabah akan semakin merasakan kepuasan dan akan meningkatnya keputusan nasabah untuk menjadi nasabah tetap di BMT NU Klakah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliana Afina Damayanti dan Fuad Hasyim yang menyatakan variabel assurance memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, pengetahuan dan kesopanan yang mencakup ketrampilan berkomunikasi antara karyawan dan nasabah mempengaruhi secara signifikan kepuasan nasabah selama bertransaksi. Hasil penelitian ini juga didukung

dengan penelitian yang dilakukan Apriliana Afina Damayanti dan Fuad Hasyim menyatakan Assurance (Jaminan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah.⁶⁸

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER *Responsivness* Terhadap Kepuasan Nasabah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,004 < 0,05$) dan nilai t hitung *responsivness* $> t$ tabel ($4,198 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel *responsivness* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H3 diterima. Dengan demikian *responsivness* menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Responsivness merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.⁶⁹ nasabah menilai bahwa BMT NU Klakah mampu dalam memberikan pelayanan yang efisien, serta menyampaikan informasi dengan jelas. Pegawai BMT NU Klakah juga dapat memberikan

⁶⁸ Apriliana Afina Damayanti dan Fuad Hasyim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (Studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon). (2023)

⁶⁹ Hasan, Marketing Bank Syariah, hlm. 90

bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dengan cara memberikan solusi kepada nasabah dengan cepat dan tepat. Maka variabel responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. BMT Klakah diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari dimensi responsiveness. nasabah akan merasa lebih puas jika pihak BMT dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimensi responsiveness dengan memperhatikan indikator kecepatan waktu pelayanan dikarenakan transaksi pada BMT NU Klakah tergolong tinggi.

Sehingga apabila pengaruh daya tanggap karyawan yang responsif dalam menjawab pertanyaan para nasabah dan permintaan dari nasabah. Maka semakin meningkat rasa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT NU Klakah karena mereka merasa dilayani dengan sepenuh hati.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nausa Rachtri . Kehandalan dalam memberikan layanan mencakup kecepatan dan keamanan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷⁰

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER *tangible* Terhadap Kepuasan Nasabah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung *tangible* $> t$

⁷⁰ Nausa Rachtri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung)".(2021)

tabel ($2,189 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel tangible (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H4 diterima. Dengan demikian tangible menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Tangible Wujud fisik adalah bukti fisik yang berhubungan dengan kondisi dan penampilan fasilitas fisik seperti tampilan kantor, kelengkapan fasilitas, dan lokasi yang strategis serta penampilan dari personel (pegawai) BMT NU Klakah. Dalam ekonomi Islam, keberadaan fasilitas fisik yang baik menggambarkan prinsip kesempurnaan dalam memberikan pelayanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan indah menggambarkan perilaku profesional dan peduli pada kesejahteraan nasabah. Islam juga mengajarkan pentingnya kebersihan, keindahan, dan kerapian dalam segala aspek kehidupan.

Responden menilai bahwa lokasi BMT NU Klakah strategis sehingga memudahkan akses. Fasilitas fisik kantor sudah memiliki penampilan Islami, pegawai BMT NU Klakah sudah berpenampilan rapi dan Islami sesuai dengan aturan berbusana Muslim dan Muslimah, antrian nasabah sudah teratur dan sesuai dengan kehadiran nasabah, ruang tunggu antrian tergolong nyaman, namun karena keterbatasan luas ruangan sehingga kursi yang tersedia terbatas.

Sehingga apabila pengaruh fasilitas yang memadai, bersih dan memberikan pelayanan yang baik. Maka semakin meningkat rasa kepuasan

nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT NU Klakah karena mereka merasa dilayani dengan sepenuh hati.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Abu Amar Fauzi yang menyatakan adanya pengaruh positif antara Tangible dan kepuasan nasabah namun tidak signifikan.⁷¹

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,005 < 0,05$) dan nilai t hitung *emphaty* $> t$ tabel ($2,675 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel *emphaty* (X5) memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H5 diterima. Dengan demikian *emphaty* menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Empathy adalah kepedulian individu pegawai kepada nasabah. Empathy merupakan salah satu ciri khas pegawai lembaga keuangan syariah dalam memberikan perhatian khusus kepada nasabah. memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, hal tersebut menjadi sangat penting bahwa seluruh mitra

⁷¹ Abu Amar Fauzi, "Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia". (2023)

internal perusahaan untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan nasabah.

Sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik dengan nasabah. Rasa tanggap terhadap kebutuhan nasabah harus dimiliki oleh setiap pegawai sehingga pelanggan tidak perlu repot-repot menanyakan produk yang di inginkan, tetapi karyawan telah menyediakan sebelum pelanggan menanyakan. Pelayanan pelanggan lebih di tingkatkan dengan tidak membedakan status sosial. Responden menilai bahwa pegawai BMT NU Klakah dapat memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dan tidak membedakan pelayanan terhadap seluruh nasabahnya. BMT NU Klakah diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari dimensi empathy. Responden memberikan pendapat bahwa pihak BMT juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimensi empathy dengan peningkatan pelayanan dengan rasa kekeluargaan agar nasabah merasa lebih nyaman pada saat melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shafira Nanda Damayanti menyatakan bahwa empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷²

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

⁷² Shafira Nanda Damayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan BMT Sunan Pandaran Terhadap Kepuasan Santriwati Pondok dengan model CARTER." (2025)

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,002 < 0,05$) dan nilai t hitung $reliability > t$ tabel ($3,249 > 0,112$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel $reliability$ (X6) memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H6 diterima. Dengan demikian *reliability* menjadi salah satu elemen yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Reliability Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, akurat, serta dapat diandalkan oleh nasabah. Dimensi keandalan berkaitan dengan konsep Shiddiq (kejujuran). Lembaga keuangan dituntut untuk melaksanakan janji layanan secara akurat dan dapat diandalkan, hal ini mendukung tujuan ekonomi Islam yaitu menciptakan pelayanan transaksi yang adil dan terbuka.

Pada dimensi keandalan ini, Sebagian responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Klakah kepada nasabah sudah akurat. Pegawai BMT NU Klakah dapat memahami kebutuhan dari nasabah mereka. Menurut responden, perlu menjadi perhatian pada sistem transaksi yang kedepannya dapat ditingkatkan agar nasabah lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi tabungan.

Sehingga perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan dengan memberikan layanan yang mana pastika bahwa

karyawan tidak melakukan kesalahan. Hal ini agar para nasabah selalu merasa puas dengan kualitas pelayanan BMT NU Klakah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Garini Kartika dan didukung dengan penelitian dari Afifah & Kurniawati menyatakan bahwa variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan.⁷³

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah BMT NU Klakah

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian dengan melihat tingkat signifikansinya ($0,000 < 0,05$) dan nilai *f* hitung *reliability* > *f* tabel ($2,833 > 2,63$). Bahwa dalam penelitian ini, variabel CARTER memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah (Y) dan H7 diterima. Dengan demikian *carter* menjadi elemen yang memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Klakah.

Hasil yang dapat disimpulkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan model carter bahwa ke enam variabel *compliance*, *assurance*, *responsivness*, *tangible*, *emphaty*, *reliability* terbukti berpengaruh signifikan dalam membentuk kualitas layanan di BMT NU Klakah terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

⁷³ Garini Kartika, “Kombinasi Peran Model TAM dan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di masa Pandemi Covid-19”. (2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Abu Amar Fauzi yang menyatakan adanya pengaruh positif signifikan model carter terhadap kepuasan nasabah.⁷⁴



⁷⁴ Abu Amar Fauzi, “Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia”,(2023)



BAB V

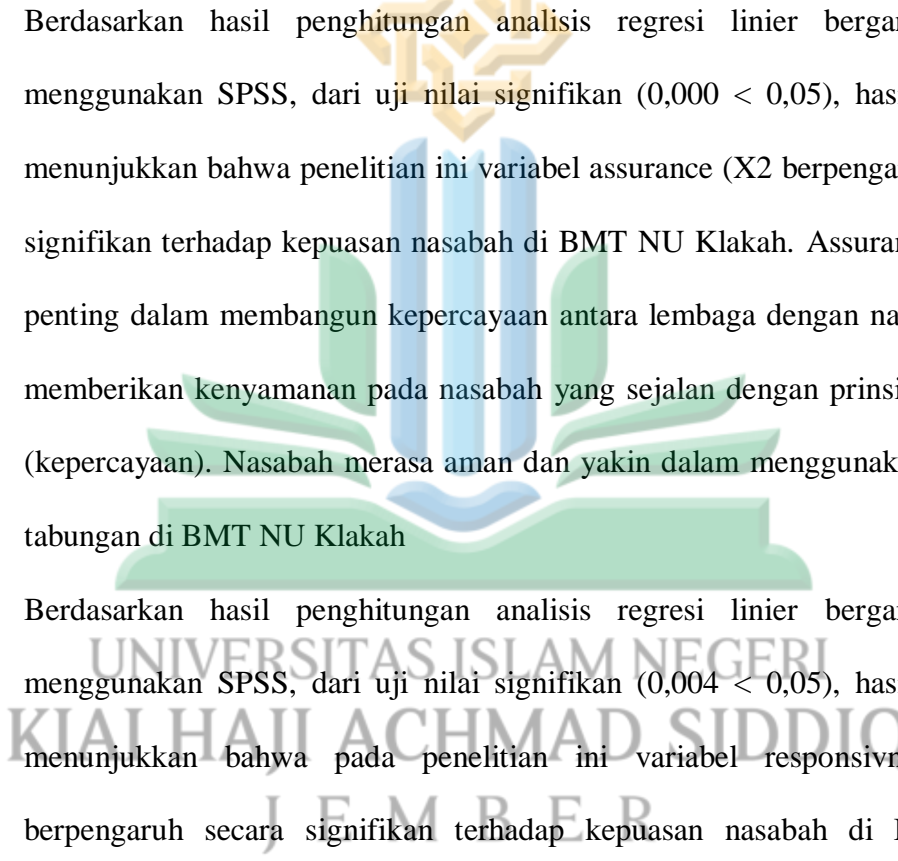
PENUTUP

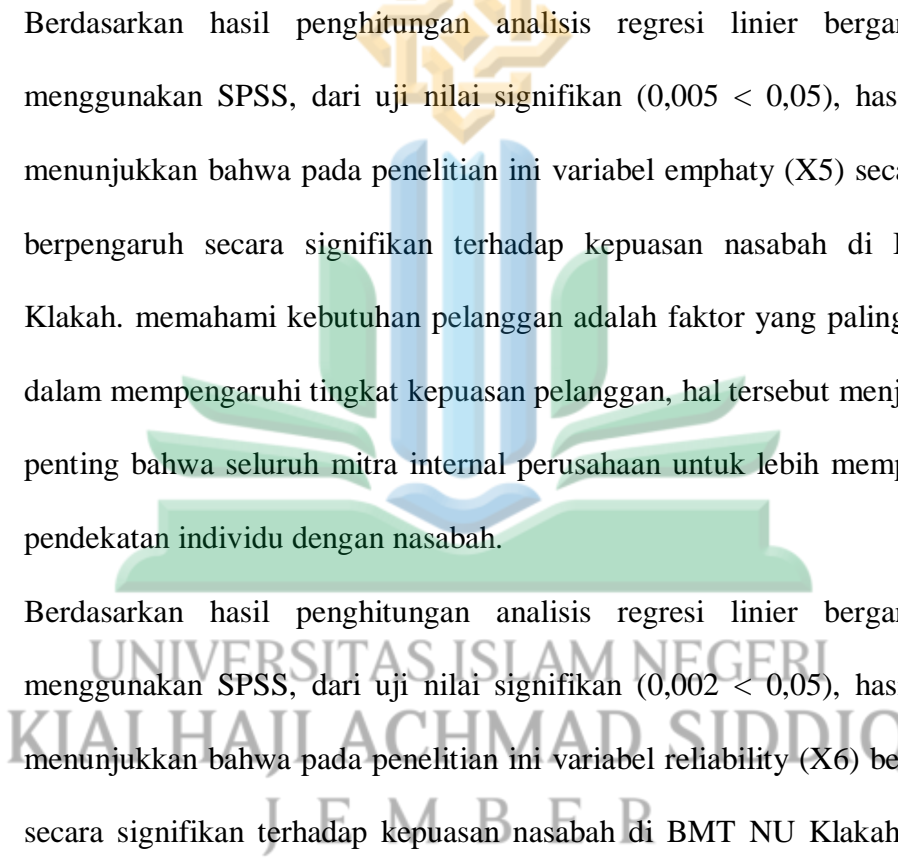
A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi studi yang belum ada tentang hubungan antara kualitas pelayanan BMT NU Klakah dan kepuasan Nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru dan saran praktis kepada BMT NU Klakah agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga BMT NU Klakah dapat terus mendukung pemberdayaan ekonomi dan tetap bertahan di dunia keuangan yang semakin kompetitif. BMT NU Klakah memiliki peran yang cukup penting. Aktivitas dan mobilitas pelayanan nasabah di BMT NU Klakah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah khususnya di BMT NU Klakah.

1. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,923 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa Pada penelitian ini variabel compliance (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Sehingga apabila pemahaman ketauhitannya para nasabah tentang kualitas pelayanan dengan model CARTER terutama pada variabel compliance maka akan semakin besar pula kemungkinan mereka untuk merasa lebih teliti lagi terhadap produk dan kualitas pelayanan di BMT NU Klakah.

- 
2. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini variabel assurance (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Assurance sangat penting dalam membangun kepercayaan antara lembaga dengan nasabah dan memberikan kenyamanan pada nasabah yang sejalan dengan prinsip amanah (kepercayaan). Nasabah merasa aman dan yakin dalam menggunakan produk tabungan di BMT NU Klakah
 3. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,004 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel responsiveness (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Sehingga apabila pengaruh daya tanggap karyawan yang responsif dalam menjawab pertanyaan para nasabah dan permintaan dari nasabah. Maka semakin meningkat rasa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT NU Klakah karena mereka merasa dilayani dengan sepenuh hati.
 4. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel tangible (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Dalam ekonomi Islam, keberadaan fasilitas fisik yang baik menggambarkan prinsip kesempurnaan dalam memberikan pelayanan.

- 
5. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,005 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel empathy (X5) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, hal tersebut menjadi sangat penting bahwa seluruh mitra internal perusahaan untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan nasabah.
6. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,002 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel reliability (X6) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Pegawai BMT NU Klakah dapat memahami kebutuhan dari nasabah mereka. Menurut responden, perlu menjadi perhatian pada sistem transaksi yang kedepannya dapat ditingkatkan agar nasabah lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi tabungan.
7. Berdasarkan hasil penghitungan analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS, dari uji nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel CARTER compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability berpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah. Hasil yang dapat disimpulkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan

model carter bahwa ke enam variabel compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability terbukti berpengaruh signifikan dalam membentuk kualitas layanan di BMT NU Klakah terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah.

B. Saran

Penelitian ini mencoba melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan BMT NU Klakah dan kepuasan nasabah BMT NU Klakah. Namun, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan yang dapat menjadi peluang untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada ruang lingkup responden yang berbeda dengan jumlah responden yang lebih besar. Apabila memungkinkan, pengambilan data responden dapat dilakukan secara langsung guna mengurangi adanya kemungkinan responden mengisi jawaban kuesioner dengan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya serta informasi yang didapatkan akan memberikan penelitian yang lebih baik.
2. Variabel dalam penelitian ini berfokus untuk meneliti pengaruh dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, 5 (2). (2022).
- A, Metawa, S. and Al-Mossawi, *M-Banking Behaviour of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications, International Journal of Banking*, 5 (6). (1998).
- Al- Qur'an Surat Al-Baqarah, 2: 107
- Anggiawati, Lina Nur, Setiawan dan Achmatmd, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Carter. (studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Semarang). *Journal of islamic economics studies*, 9 (1). (2022).
- Arica dan Shelvia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Penajam Pasar Utara". *Jurnal Ekonomi Ekonomi dan Manajemen*, 6 (3). (2023).
- Arif, Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 77.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". (Vol. 17. No. 2., 2010), 114-126.

Cahyani, Putri Dwi, “Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah”, Vol. 16, No. 02, (2016), 35.

Cahyani, Putri Dwi, “Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah”, Vol. 6, No. 2, Juni 2016, 14-15.

Canceri, Nausa Rachtri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank CIMB Niaga Syariah KC Bandar Lampung)". *Journal of islamic economics studies*, 7 (2). (2021).

Daga, Rosnani, dan Citra, “kualitas produk dan kepuasan pelanggan” (makassar: global RCI, 2017, hlm 70.

Damayanti, Apriliana Afina dan Fuad Hasyim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Dimensi Carter (Studi kasus pada BSI KCP Solo Pasar Kliwon)”. *Journal of islamic economics studies*. 9 (6). (2023).

Damayanti, Shafira Nanda,” Pengaruh Kualitas Layanan BMT Sunan Pandanaran Terhadap Kepuasan Santriwati Pondok Dengan Model CARTER”. *Journal of islamic economics studies*, 10 (2). (2025).

Darma, Budi Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²). Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 145-147.

- Engkur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah DKI Jakarta”, *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, 14 (1). (2018). 24.
- Fandy Tjipono, “*Service Quality Satisfaction*” (Yogyakarta: Andi Press: 2004), 27.
- Fauzan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sutomo Padang.” *Jurnal Ekonomi Ekonomi dan Manajemen*, 4 (1). (2024).
- Fauzi, Abu Amar, "Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia". *Journal of bussiness and banking*. 1 (5). (2022).
- Fauzi, Abu Amar, “Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankanb Syariah Indonesia”. *Journal of bussiness and banking*. 2 (8). (2023).
- Fauzul, Ahmad, “Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kpta Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS”. *Journal islamic banking and finance* 01 (8). (2023).
- Febry, Timotius, SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis (Jakarta Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2020), 60.
- Halim, Fitria, Dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), 83.

Hasan, Ali, Marketing Bank Syariah, (Ghalia Indonesia : Bogor, 2010), 50.

Hasan, Marketing Bank Syariah, 90.

Philip, Kotler, dan A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi Pengendalian. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 340.

Idrasari, Meithiana, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64.

Kartika, Garini, “Kombinasi Peran Model TAM Dan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19.” *skripsi* UIN Malang, (2022).

Kotler, P. dan Armstrong, G., “Dasar-Dasar Pemasaran”, Jilid 2. Jakarta: Prenhalindo, (1996). 10.

Laksana, Fajar, Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), 9.

Levitt dalam Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta : CV Andy Offset, 1995), 19.

M, Rahim, Osman M, T Ramayah, Service Quality, Customer Satisfaction and loyalty : A Test Of Mediation, International Bussines Reaseach, 3 (2010), 34.

Melina, Selitri. Analisis Kepuasan Nasabah Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Carter. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Saizu Purwokerto. (2022).

Mustofa, Ulul Azmi dan Siyanto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta", *Jurnal Ekonomi Islam*, 01 (02). (2015).

Nisa, Khoirotun dan Imam Sopingi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT NU Jombang". *Journal of islamic economics studies*, 1 (1). (2022).

Othman, A and L, Owen (2001), "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services*, 3 (1). (2022).

Prijanto, Budi, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan Carter Model". *Journal islamic banking and finance* 4,(1) (2021).

Qoriani, Hersa Farida, "Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Excellent Service Dan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa: Studi Kasus Di Desa Balung Kidul," *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, (2) (2025).

Q.S Al-Baqarah (267)

- Rahel, Muhammad, Abd. Rokhim, dan Ahmadio. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso" *journal islamic economics and finance*, 6 (1) (2022).
- Rianto, M. Nur, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012),68.
- Rivai, Veithzal, Basri Modding, Andria Permata dan Tatik Mariyanti, Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan), (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2013), 609.
- Sudaryono, Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2016), 17.
- Sugiarti, Dian dan Any Meilani, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger". *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 8 (3) (2021).
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 8
- Suliyanto, Metode Bisnis Riset, Yogyakarta: Andi, 2009,100.
- Sutedi, Adrian, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan beberapa Segi Hukum*, 23.
- Tantri, Rusmalya Mega, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Nu Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode Carter". (2024)

Tanzeh, Ahmad dan Suyetno, *Dasar-Dasar Penelitian*. (Surabaya: Eikaf, 2006), 110.

Tjipono, Fandy, *kepuasan pelanggan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015), 63.

Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 1995), 24.

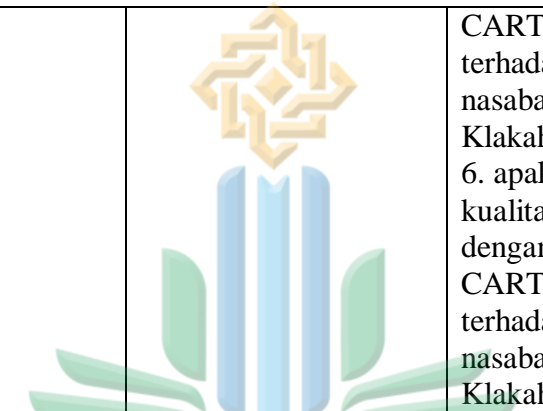
Tjiptono, Fandy, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Press, 2004), 27.

Wardani, Tri Ulfa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sumatera Utara)”, *Skripsi*, UIN Sumatera Utara, 2017, 31.

Yusuf, Muri, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif dan penelitian Gabungan Edisi Pertama* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 109.

Zakia, Nada, “Analisis Kualitas pelayanan jasa dengan model CARTER dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri”, (2021). 42.

| Judul | Variable | Indikator | Sumber data | Metodelogi penelitian | Rumusan Masalah | Hipotesis |
|--|---------------------|--|--|---|---|---|
| Pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | Compliance (X1) | a. Bebas bunga b. Menjalankan prinsip c. Menerapkan ketentuan produk | d. Pengumpulan data primer: menggunakan kusioner | 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif | 1. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER Compliance terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | H1: compliance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| | Assurance (X2) | a. Menyediakan saran b. Kenyamanan c. Pengalaman | | 2. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif asosiatif | 2. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER Assurance terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | H2: H1: assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| | Responsiveness (X3) | a. Konsultasi b. Perilaku karyawan c. ketanggapan | | 3. Teknik pengambilan sampel non-probability sampling, purposive | 3. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER Compliance terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | H3: H1: responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| | Tangible (X4) | a. transaksi b. waktu c. fasilitas | | 4. Teknik pengumpulan data menggunakan kusioner/ angket | 4. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER tangible terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | H4: H1: t berpengaruh tangibile secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| | Emphaty (X5) | a. manajemen b. lokasi c. kerahasiaan | | 5. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin | 5. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER tangibile terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah | H5: H1: emphaty berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| | Reliability (X6) | a. keamanan b. pelayanan c. ketersediaan | | 6. Metode analisis data a. uji instrumen data b. uji asumsi klasik c. uji hipotesis d. analisis regresi linier berganda e. uji koefisien determinasi | 6. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model | H: reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | |  | <p>CARTER emphaty terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah</p> <p>6. apakah pengaruh kualitas pelayanan dengan model CARTER reliability terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Klakah</p> | |
|--|--|--|--|--|--|--|

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

Lampiran 2

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angelica Permatasari

NIM : 212105010063

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini Menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah” Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan pihak manapun.

Jember. 02 Oktober 2025



NIM. 212105010063

Lampiran 3

KUSIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER

(*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) TERHADAP

KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAKAH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, nama saya Angelica Permatasari mahasiswi dari program studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akademik dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah”.

Kusioner ini ditujukan kepada:

1. Nasabah BMT NU Klakah

Jawaban yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk keperluan penelitian. Mohon ketersediannya kepada bapak/ibu untuk mengisi kusioner yang telah disusun dengan sebenar-benarnya. Partisipasi kalian merupakan bantuan yang sangat besar bagi peneliti. Atas perhatian dan ketersediaan waktu kalian, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama:

Jenis Kelamin:

Perempuan:

Daftar Pernyataan

Variabel 1 Compliance (X1)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Membuka tabungan di BMT NU Klakah bebas dari pemungutan biaya | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | BMT NU Klakah memberikan pelayanan dengan prinsip tolong menolong | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Menerapkan produk yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga BMT NU Klakah dapat menarik nasabah yang lebih banyak | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Variabel 2 Assurance (X2)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Nasabah merasa dihargai dan diperhatikan ketika menerima saran yang relevan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Karyawan BMT NU Klakah memiliki sikap ramah dan sopan sehingga nasabah merasa nyaman | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Karyawan memiliki pengalaman terhadap kinerja BMT NU Klakah dan dapat dipercaya oleh | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|---------|--|--|--|--|--|
| | nasabah | | | | | |
|--|---------|--|--|--|--|--|

Variabel 3 Responsivness (X3)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Karyawan mampu menangani keluhan terkait pelayanan di BMT NU Klakah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Karyawan BMT NU Klakah memperhatikan para nasabah dengan baik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Karyawan BMT NU Klakah tanggap dalam merespon permintaan para nasabah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Variabel 4 Tangible (X4)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Dalam bertransaksi nasabah merasa lebih aman dan percaya untuk menggunakan produk dan jasa di BMT NU Klakah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | BMT NU Klakah beroperasi dengan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | BMT NU Klakah memberikan fasilitas pelayanan yang baik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Variabel 5 Emphaty (X5)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | BMT NU Klakah memiliki manajmen yang baik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Lokasi BMT NU Klakah strategis dan mudah dijangkau | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Adanya keterbukaan antara karyawan BMT NU Klakah dan nasabah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Variabel 6 Reliability

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | BMT NU Klakah memiliki kepercayaan terhadap keterjaminan atas keamanan data nasabah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | BMT NU Klakah memiliki pelayanan yang cepat dan akurat sehingga membuat nasabah merasa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | puas | | | | | |
| 3 | Dengan adanya ATM membuat nasabah lebih mudah untuk bertransaksi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

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

Lampiran 4

SURAT IZIN PENELITIAN

| | |
|--|--|
|  <p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: https://febi.uinkhas.ac.id/</p> |   |
| <hr/> <p>Nomor : 504 / Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/01/2024 22 Januari 2025 Lampiran : - Hal : Permohonan Izin Penelitian</p> | |
| <p>Kepada Yth. Kepala BMT NU Klakah Jl. Raya Klakah, No 91 Lumajang</p> | |
| <p>Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :</p> | |
| Nama : | Angelica Permatasari |
| NIM : | 212105010063 |
| Semester : | VIII (Delapan) |
| Jurusan : | Ekonomi Islam |
| Prodi : | Perbankan Syariah |
| <p>Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Klakah" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.</p> | |
| <p>Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.</p> | |
| <p>A.n. Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik,</p>   Nurul Widyawati Islami Rahayu | |
|  | |

Lampiran 5

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN




Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama
Cabang: Jl.Raya Klakah No. 91
Klakah, Lumajang
TELP: 0823 3869 1115
Pos 67356

SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN PENELITIAN
GUNA PENYUSUNAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda dibawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan kegiatan penelitian BMT NU Klakah:

Nama : Angelica Permatasari
NIM : 212105010063
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Tanggal Penelitian : 12 Februari 2025 – 19 Maret 2025
Judul Tugas Akhir : “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT NU KLAKAH “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 19 Maret 2025
BMT NU Klakah








Umi Herniastuti
Kabid SDM dan Umum

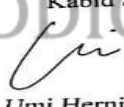
Lampiran 6

JURNAL PENELITIAN SKRIPSI

JURNAL PENELITIAN SKRIPSI

| NO | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|----|---------------|---|--|
| 1. | 06 - 2 - 2025 | Penyerahan surat izin penelitian ke pihak BMT NU Klakah |  |
| 2. | 12 - 2 - 2025 | Proposal penelitian diterima dan diberi izin |  |
| 3. | 25 - 2 - 2025 | Wawancara kepada kepala bidang SDM |  |
| 4. | 3 - 3 - 2025 | Penyebaran dan distribusi ksioner |  |
| 5. | 19 - 3 - 2025 | Meminta tanda tangan dan surat telah selesai penelitian |  |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lumajang, 3 Maret 2025
Kabid SDM

Umi Herniastuti

Lampiran 7





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

Lampiran 8

TABULASI DATA

| | | | TOTAL | | | | TOTAL |
|------|------|------|-------|------|------|------|-------|
| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| TOTAL | | | | TOTAL | | | |
|-------|------|------|----|-------|------|------|----|
| X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3 | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|-------|---|---|----|-------|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| TOTAL | | | | TOTAL | | | |

| X5.1 | X5.2 | X5.3 | X5 | X6.1 | X6.2 | X6.3 | X6 |
|------|------|------|----|------|------|------|----|
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |

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

| | | | |
|---|---|---|----|
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 4 | 13 |
| 4 | 5 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 4 | 14 |
| 5 | 4 | 5 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 15 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 9

HASIL PENYAJIAN DATA DAN PERHITUNGAN SPSS

A. Uji Validitas

1. Uji Validitas Compliance X1

| Correlations | | | | | |
|--------------|-----------------|--------|---------|--------|----------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | TOTAL_X1 |
| X1.1 | Pearson | 1 | -.366** | .011 | .470** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .914 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.2 | Pearson | .366** | 1 | -.173 | .319** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .091 | .001 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.3 | Pearson | .011 | .173 | 1 | .605** |
| | Correlation | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .914 | .091 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X1 | Pearson | .470** | .319** | .605** | 1 |
| | Correlation | | | | |

| | | | | | |
|--|-----------------|------|------|------|----|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

2. Uji Validitas Assurance X2

| Correlations | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | TOTAL_X 2 |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .122 | .170 | .538** |
| | Sig. (2-tailed) | | .236 | .096 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .122 | 1 | .328** | .413** |
| | Sig. (2-tailed) | .236 | | .001 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .170 | .328** | 1 | .376** |
| | Sig. (2-tailed) | .096 | .001 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X 2 | Pearson Correlation | .538** | .413** | .376** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

3. Uji Validitas Responsivness X3

| Correlations |
|--------------|
|--------------|

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | TOTAL_X 3 |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | .418** | .123 | .529** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .231 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X3.2 | Pearson Correlation | .418** | 1 | .301** | .203* |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .003 | .046 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X3.3 | Pearson Correlation | .123 | .301** | 1 | .612** |
| | Sig. (2-tailed) | .231 | .003 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X 3 | Pearson Correlation | .529** | .203* | .612** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .046 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | |

4. Uji Validitas Tangible X4

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------------|
| | | X4.1 | X4.2 | X4.3 | TOTAL_X 4 |
| X4.1 | Pearson Correlation | 1 | .279** | .008 | .559** |
| | Sig. (2-tailed) | | .006 | .941 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X4.2 | Pearson Correlation | .279** | 1 | .446** | .232* |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | | .000 | .022 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |

| | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| X4.3 | Pearson Correlation | .008 | .446** | 1 | .460** |
| | Sig. (2-tailed) | .941 | .000 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X 4 | Pearson Correlation | .559** | .232* | .460** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .022 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | |

5. Uji Validitas Emphaty X5

| Correlations | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------------|
| | | X5.1 | X5.2 | X5.3 | TOTAL_X 5 |
| X5.1 | Pearson Correlation | 1 | .180 | .002 | .620** |
| | Sig. (2-tailed) | | .078 | .983 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X5.2 | Pearson Correlation | .180 | 1 | .439** | .279** |
| | Sig. (2-tailed) | .078 | | .000 | .006 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X5.3 | Pearson Correlation | .002 | .439** | 1 | .430** |
| | Sig. (2-tailed) | .983 | .000 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X 5 | Pearson Correlation | .620** | .279** | .430** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .006 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

6. Uji Validitas Reliability X6

| Correlations | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------------|
| | | X6.1 | X6.2 | X6.3 | TOTAL_X 6 |
| X6.1 | Pearson Correlation | 1 | .413** | .124 | .524** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .225 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X6.2 | Pearson Correlation | .413** | 1 | .313** | .198 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .002 | .052 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X6.3 | Pearson Correlation | .124 | .313** | 1 | .617** |
| | Sig. (2-tailed) | .225 | .002 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_X 6 | Pearson Correlation | .524** | .198 | .617** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .052 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

7. Uji Validitas Kepuasan Nasabah Y

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|-------|-------|--------|-------------|
| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | TOTAL_ Y |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | -.089 | .114 | .570** |
| | Sig. (2-tailed) | | .384 | .264 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y.2 | Pearson Correlation | -.089 | 1 | .266** | .411** |

| | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .384 | | .008 | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y.3 | Pearson Correlation | .114 | .266** | 1 | .453** |
| | Sig. (2-tailed) | .264 | .008 | | .000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| TOTAL_ Y | Pearson Correlation | .570** | .411** | .453** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

B. Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Compliance X1

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .806 | 3 |

2. Uji Reliabilitas Assurance X2

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .754 | 3 |

3. Uji Reliabilitas Responsivness X3

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .984 | 3 |

4. Uji Reliabilitas Tangible X4

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .984 | 3 |

5. Uji Reliabilitas Emphaty X5

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .841 | 3 |

6. Uji Reliabilitas Reliability X6

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .993 | 3 |

7. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Y

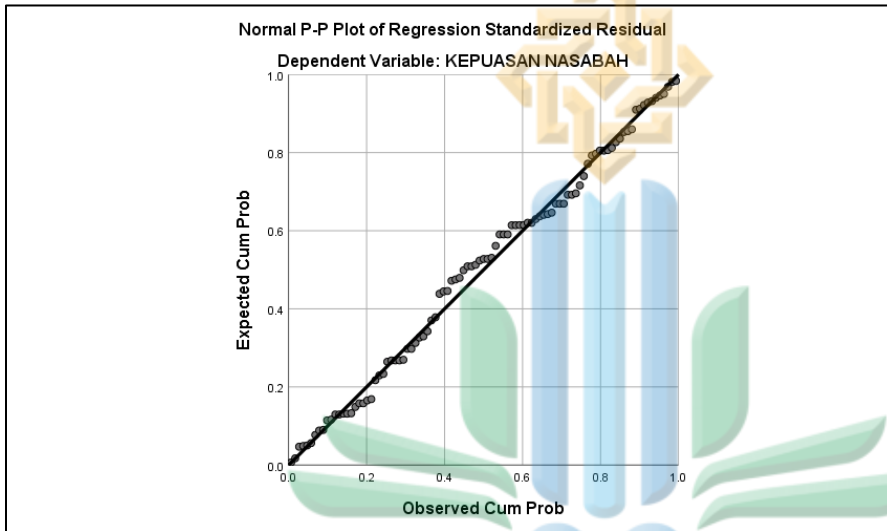
| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha ^a | N of Items |
| .677 | 3 |

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .64795308 |
| | | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .059 |
| | Positive | .056 |
| | Negative | -.059 |
| Test Statistic | | .059 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

2. Uji Normalitas Metode Probability Plot



3. Uji Multikolineritas

| Coefficients ^a | | | |
|---|-------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Toleranc e | VIF |
| 1 | COMPLIANCE | .869 | 1.150 |
| | ASSURANCE | .868 | 1.152 |
| | RESPONSIVNES S | .945 | 1.058 |
| | TANGIBLE | .845 | 1.184 |
| | EMPHATY | .871 | 1.149 |
| | RELIABILITY | .962 | 1.040 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH | | | |

4. Uji Heterokedastisitas Metode Glejser

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.042 | 2.320 | | .449 | .654 |
| | COMPLIANCE | .040 | .058 | .073 | .689 | .493 |
| | ASSURANCE | .115 | .061 | .199 | 1.873 | .064 |
| | RESPONSIVNES S | .083 | .058 | .145 | 1.432 | .156 |
| | TANGIBLE | .097 | .067 | .156 | 1.453 | .150 |
| | EMPHATY | .011 | .061 | .020 | .188 | .851 |
| | RELIABILITY | .042 | .058 | .074 | .731 | .467 |
| a. Dependent Variable: ABRESID | | | | | | |

D. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12.054 | 4.193 | | 2.875 | .005 |
| | COMPLIANCE | .010 | .105 | .010 | .097 | .003 |
| | ASSURANCE | .247 | .111 | .231 | 2.229 | .000 |
| | RESPONSIVNES S | .098 | .105 | .093 | .938 | .004 |
| | TANGIBLE | .091 | .121 | .080 | .756 | .000 |
| | EMPHATY | .040 | .110 | .037 | .358 | .005 |
| | RELIABILITY | .341 | .105 | .320 | 3.249 | .002 |

2. Uji Simuultan F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 7.613 | 6 | 1.269 | 2.833 | .000 |
| | Residual | 40.305 | 90 | .448 | | |
| | Tota | 47.918 | 96 | | | |

E. Analisis Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12.054 | 4.193 | | 2.875 | .005 |
| | COMPLIANCE | -.010 | .105 | -.010 | -.097 | .923 |
| | ASSURANCE | .247 | .111 | .231 | 2.229 | .028 |
| | RESPONSIVNES | .098 | .105 | .093 | .938 | .351 |
| | S | | | | | |
| | TANGIBLE | .091 | .121 | .080 | .756 | .452 |
| | EMPHATY | .040 | .110 | .037 | .358 | .721 |
| | RELIABILITY | -.341 | .105 | -.320 | -3.249 | .002 |

F. Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b |
|----------------------------|
|----------------------------|

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .399 ^a | .159 | .103 | .66920 |



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

Lampiran 10

SURAT KETERANGAN PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487560
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

ISO 9001:2015
CERTIFIED
ISO 27001:2013
CERTIFIED

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

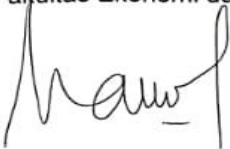
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Angelica Permatasari
 NIM : 212105010063
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model *CARTER* (*Compliance, Assurance, Responsivness, Tangible, Emphaty, Reliability*) Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Klakah

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,
 Operator Turnitin
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Mariyah Ulfah, M.E.I
 NIP.197709142005012004



Lampiran 11

SURAT SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 4124 /Un.22/D.5.KP.2/KM.05.02/10/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Akuntansi Syariah,
 menerangkan bahwa :

Nama : Angelica Permatasari
 NIM : 212105010063
 Semester : 9 (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
 bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
 diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 02 Oktober 2025

Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah



ANA PRATIWI, SE., Ak., MSA.
NIP.198809232019032003



Lampiran 12

SITASI

1. Qoriani, Hersa Farida, "Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Excellent Service Dan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa: Studi Kasus Di Desa Balung Kidul," Jurnal Penelitian Nusantara 1, no. 2 (2025)
2. Setianingrum, Nurul, Sofiyatul Madaniyah, dan Retna Anggitaningih. (2023). Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep. *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies, 3(1), Desember 2023.
3. Fauzan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sutomo Padang. OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Ekonomi dan Manajemen, 4(1), 158-177. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i1.2630>
4. Khamdan Rifa'i, Kepuasan Konsumen (Jember: UIN KHAS Press, 2023).
5. Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah," Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance 5, no. 2 (2022)

Lampiran 13

VERIVIKASI KELENGKAPAN NASKAH SKRIPSI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 68136 Telp. (0331) 467560
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: https://febi.uinkhas.ac.id/

ISO 9001:2015
CERTIFIED
ISO 27001:2015
CERTIFIED

SURAT KETERANGAN

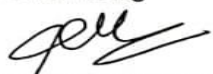
Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:


Nama : Angelica Permatasari
 NIM : 212105010063
 Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

| No | Lampiran | Ada | Tidak |
|----|--|-----|-------|
| 1 | Lembar persetujuan Pembimbing | ✓ | |
| 2 | Matrik Penelitian | ✓ | |
| 3 | Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani | ✓ | |
| 4 | Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian | ✓ | |
| 5 | Surat Izin Penelitian | ✓ | |
| 6 | Surat Keterangan Selesai Penelitian | ✓ | |
| 7 | Jurnal Kegiatan Penelitian | ✓ | |
| 8 | Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer) | ✓ | |
| 9 | Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder) | ✓ | |
| 10 | Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik) | ✓ | |
| 11 | Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi | ✓ | |
| 12 | Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian) | ✓ | |
| 13 | Biodata | ✓ | |

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 02 Oktober 2025
 Pembimbing

AMINATUS ZAHRIYAH, M.Si.
NIP. 198907232019032012



Lampiran 14

BIODATA PENULIS



A. Biodata Penulis

Nama : Angelica Permatasari

Nim : 212105010063

TTL : Lumajang, 31 Agustus 2003

Alamat : Dusun Krajan 01, Desa Tegalrandu, Kec. Klakah, Kab. Lumajang

NO HP : 0812599807494

Email : angelicapermatasari02@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN 1 GEDANGROWO

SMP : SMPN 1 PRAMBON

SMA : MAN 1 MOJOKERTO

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember



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