PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER *(COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBLE , EMPATHY, RESPONSIVENESS)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNEJ JEMBER

SKRIPSI

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

Oleh :

MERI ANANDA PRITITA
NIM: 222105010049

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER *(COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBLE , EMPATHY, RESPONSIVENESS)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNEJ JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

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

Oleh :

MERI ANANDA PRITITA
NIM: 222105010049

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER *(COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBLE , EMPATHY, RESPONSIVENESS)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNEJ JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

MERI ANANDA PRITITA
NIM: 222105010049

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

Disetujui Pembimbing

Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si., CHRA
NIP. 196808072000031001

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER *(COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBLE , EMPATHY, RESPONSIVENESS)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNEJ JEMBER

SKRIPSI

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

Hari: Kamis
Tanggal: 27 Agustus 2026

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
(Dr. Sofiah, M.E)	**(Dr. Siti Alfiyah, S.E.I., M.E)**
NIP.199105152019032005	**NIP.198701282023212028**

Anggota:

1. **Dr. Munir Is'adi, SE, M.Akun.** ( )
2. **Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si., CHRA** ( ).

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

(Prof. Dr. Drs. H. Ubaidillah, M.Ag.)
NIP.196812261996031001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat. (An-Nahl Ayat 16: 90)[1]

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

[1] Mushaf Aisyah, *Al-Qur'an Dan Terjemah Untuk Wanita* (Jakarta: S.F Jabal Raudat Al-Jannah, 2010).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan kalimat *Alhamdulillah* puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk mendapatkan gelar sarjana. Dari hati yang paling dalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Syu'ib dan Ibu Holifah serta kakek saya Mathori dan nenek saya Sutini yang sangat saya hormati dan saya banggakan, yang tiada henti memberikan dukungan cinta kasih dan sayangnya merawat, membesarkan, memberikan pelajaran hidup yang luar biasa dan selalu mendoakan agar senantiasa dalam jalan-Nya. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Mohamad Yusron Rosyadi suami saya tercinta, terimakasih atas pengorbanan, nasihat, motivasi dan terimakasih sudah menjadi partner terbaik dalam setiap perjuangan, dukungan dan doamu adalah kekuatan terbesarku. Sangat bersyukur Allah SWT hadirkan kamu di hidupku, semoga Allah SWT selalu membersamai setiap langkah yang kita tempuh dalam mencapai segala hal yang kita cita-citakan.
3. Kakak saya tersayang, Eka Puspita Sari yang turut mendampingi serta mensuport saya dalam proses menjalani studi terimakasih sudah menjadi saudara sekaligus sahabat terbaik dalam proses penyusunan skripsi ini semoga Allah SWT senantiasa melindungimu.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. Mertua saya Bapak Slamet Utomo dan Ibu Siti Qomariyah yang turut mensupport dalam proses saya menjalankan studi, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Sahabat baik saya Shinta, Fita dan Fina, terimakasih atas pertemanan yang sangat positif dan segala bantuan dan support kalian selama ini, sangat bersyukur bisa mengenal kalian dalam hidupku. Semoga silaturahmi kita akan tetap berjalan sampai nanti dan semoga tetap menjadi manusia kuat dan baik seperti saat ini.
6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tempat saya menimba ilmu-ilmu pengetahuan, semoga semakin sukses, berkualitas dan semakin di depan dengan nilai-nilai kebaikan.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini diperoleh penulis karena dukungan dari banyak pihak.

Oleh karna itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Sahiron, M.A. Selaku Plt. rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M. F. Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi, M.S.A selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, CHRA selaku dosen pembimbing, yang senantiasa ikhlas dan sabar membimbing saya selama ini dalam penyusunan skripsi.
6. Dr. Adil siswanto, M.Par selaku Dosen Penasehat Akademik terima kasih atas waktu, kesabaran, serta bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama masa studi penulis.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

7. Kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan baik fisik maupun psikis, sejak mulai dari perencanaan, pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

Yang terakhir, semoga segala amal baik yang sudah Bapak/Ibu bagikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah yang baik juga.

Jember, 27 Agustus 2026

Meri Ananda Pritita

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Meri Ananda Pritita, 2026 : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible , Empathy, Responsiveness)Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Unej Jember.*

Kata Kunci : kualitas pelayanan, dimensi CARTER, kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan merupakan suatu elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan hal ini nantinya akan menjadi upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah? 2) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah? 4) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah? 5) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Empathy* terhadap kepuasan nasabah? 6) Apakah ada pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah? 7) Apakah dimensi *Compliance, Assurance*, *Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bsi Kcp Unej Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *compliance* terhadap kepuasan nasabah. 2) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah. 3) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah. 4) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah. 5) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah. 6) Untuk menganalisis pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah. 7) Untuk mengukur seberapa besar pengaruh signifikansi antara dimensi *Compliance, Assurance*, *Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* apakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bsi Kcp Unej Jember.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bsi Kcp Unej Jember, dengan sampel sebanyak 60 reponden. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling.* Dan menggunakan alat analisis uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisi regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan *SPSS Statistic* versi 27.

Hasil dari penelitian ini terdiri atas variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* terhadap kepuasan nasabah bisa disimpulkan bahwa hanya variabel *Responsiveness* yang berpengaruh secara parsial dan seluruh variabel berpengaruh secara simultan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN.. ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

E. Ruang Lingkup Penelitian 11

1. Variabel Penelitian 11

2. Indikator Variabel 11

F. Definisi Operasional 15

G. Asumsi Penelitian 19

H. Hipotesis 21

I. Sistematika Pembahasan 25

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II KAJIAN PUSTAKA 27

A. Penelitian Terdahulu 27

B. Kajian Teori 38

1. Kualitas Pelayanan 39

2. Kepuasan Konsumen 43

BAB III METODE PENELITIAN 44

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 44

B. Populasi dan Sampel 45

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 46

D. Analisis Data 48

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 55

A. Gambaran Obyek Penelitian 55

B. Penyajian Data 58

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 61

D. Pembahasan 79

BAB V PENUTUP 85

A. Kesimpulan 85

B. Saran-saran 87

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN-LAMPIRAN 94

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
1.1	Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia	6
1.2	Indikator Variabel	11
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Alternatif Jawaban Kuesioner	48
4.1	Daftar Pegawai BSI KCP UNEJ Jember	56
4.2	Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.5	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan layanan perbankan.	60
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel *Compliance*	61
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*	62
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*	62
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*	62
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	63
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*	63
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	63
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.14	Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov Smirnov*	68
4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	69
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.17	Hasil Uji T (Parsial)	75
4.18	Hasil Uji F (Simultan)	78
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Kerangka Pemikiran	20
4.1	Struktur Organisasi BSI KCP UNEJ Jember	56
4.2	Hasil Uji Normalitas *Chart* atau Histogram	66
4.3	Hasil Uji Normal *P-Plot Of Regression Standardized Residual*	67
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah adalah suatu lembaga perbankan yang sistem operasional dan kegiatannya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Tidak seperti bank konvensional yang beroperasi menggunakan bunga (riba), Perbankan syariah tentunya sangat menghindari bunga atau spekulasi (*maisyir*).[2] Awal mula bank syariah Indonesia dimulai pada tahun 1991 dengan adanya Bank Muamalat (BMI), dimana bank muamalat menjadi bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Kehadiran bank muamalat menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank muamalat memperkenalkan konsep keuangan yang bebas bunga seperti, gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian), maka bisa menarik minat masyarakat untuk beralih lebih memilih produk keuangan yang halal.[3]

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi harapan yang sangat besar untuk pemerintah agar dapat meningkatkan pasar keuangan syariah Indonesia di mata dunia. Kualitas pelayanan secara umumnya adalah suatu persepsi atau pendapat nasabah terhadap seberapa baik layanan yang diberikan suatu perusahaan atau organisasi yang sesuai dengan ekspektasi dan harapan mereka. Oleh karena itu kualitas layanan merupakan suatu variabel yang

[2] Sari Wahyuna and Zulhamdi, "Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Konvensional," *Journal Al-Hiwalah: Sharia Economic Law* Volume 1 N (2022).

[3] Yudi, Nurnasrina, and Nola Fibriyani Bte Salman, "Perkembangan Perbankan Syari'ah Di Indonesia," *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* Volume 2 N, no. 2 (2024): 31–37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menentukan tercapainya kepuasan nasabah yang nantinya akan berdampak pada loyalitas pengguna dalam suatu perusahaan.[4]

Kualitas pelayanan merupakan upaya perbaikan yang dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam cara suatu organisasi memberikan layanan kepada pelanggan. Konsep ini berkaitan dengan proses yang dinamis dan terus berkembang untuk memenuhi harapan, keinginan, serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima pelanggan dengan harapan yang mereka miliki. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.[5]

Metode CARTER yang diperkenalkan oleh Othman dan Owen pada tahun 2001 merupakan pengembangan dari model pengukuran kualitas layanan yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor perbankan syariah. Model CARTER merupakan adaptasi dari metode ServQual dengan menambahkan satu dimensi tambahan, yaitu *Compliance* (Kepatuhan), sebagai aspek yang mencerminkan kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah. Dimensi ini menggambarkan kelebihan perbankan dalam mematuhi dan menerapkan prinsip islam dalam seluruh aktivitas operasionalnya. Termasuk dalam pelaksanaan prinsip ekonomi dan perbankan syariah. Dalam penerapannya, model CARTER menggunakan pendekatan

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

[4] Annisa Dwi Fitria and Yayuk Sri Rahayu, "GREEN MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP CITRA BANK SYARIAH," *Jurnal Perbankan Syariah* Volume 10, no. No 1 (2024): 45–58.

[5] Sanurdi, *Kualiatas Pelayanan ISLAMI Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik* (Mataram: Sanabil, 2023).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

perbandingan antara persepsi dan harapan nasabah guna menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka.[6]

Dimensi yang meliputi kualitas pelayanan dengan model CARTER adalah *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap). *Compliance* dalam hal ini bank syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya seperti tidak adanya unsur riba, gharar, dan maisir. *Assurance* merupakan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan nasabahnya. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan seperti pelayanan yang cepat dan tepat. *Tangibles* merupakan bukti fisik yang berwujud sarana/ prasarana fisik seperti fasilitas yang memadai. *Emphaty* merupakan ketersediaan karyawan untuk peduli, memberikan perhatian kepada nasabah nya. *Responsiveness* dalam hal ini dapat berupa kesediaan bank dalam menolong dan ketersediaan menolong dengan baik.[7]

Kepuasan nasabah merupakan bentuk respon emosional baik berupa rasa senang maupun rasa kecewa yang nantinya akan didapatkan sesuai dengan bagaimana perusahaan memberikan layanan dengan tepat kepada konsumennya, dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang karyawan perlu memahami karakter dan sifat setiap nasabah agar dapat

[6] Ahmad Fauzul Hakim, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS," *El-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 58.

[7] Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* Volume 5, no. 2 (2022): 31-123.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memberikan layanan yang baik dan tepat.[8] Maka dapat diartikan jika suatu pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak puas, begitu pula sebaliknya jika suatu pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah tersebut maka seorang nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah sehingga menimbulkan kesan yang baik dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.[9] Bagi perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, kepuasan nasabah merupakan aspek yang sangat penting dan harus menjadi bagian dari komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Apabila layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka akan tercipta pengalaman yang positif sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.[10]

Penelitian terdahulu menunjukan bahwa kualitas layanan dengan model CARTER hanya variabel kepatuhan (*compliance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang berdampak positif dan signifikan, sedangkan variabel

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

[8] Ana Pratiwi, "Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Lingkungan* 1, no. 2 (2023).

[9] Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT . BPRS Bhakti Sumekar Kab . Sumenep," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2023).

[10] Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 53–62, https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

assurance, reliability, tangibles , dan empathy tidak memiliki pengaruh yang signifikan meskipun variabel tersebut positif.[11] Sedangkan teori lainnya yang di mana semua dimensi CARTER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *emphaty*.[12]

Perbedaan hasil penelitian yang terjadi menimbulkan pertanyaan bagi peneliti, maka dari itu penelitian ini diarahkan untuk menguji dan menganalisis kembali fenomena ini dengan melakukan penelitian menggunakan model CARTER untuk mengetahui respon nasabah atas kualitas layanan serta seberapa berpengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di indonesia khususnya di BSI KCP UNEJ Jember.

BSI KCP UNEJ Jember adalah salah satu cabang Kantor Cabang BSI yang berlokasikan di Universitas Jember, JI. Kalimantan No.60, Krajan Timur, Sumbersari, Jember, yang bertepatan di Provinsi Jawa Timur. Cabang ini melayani kebutuhan perbankan syariah khususnya para dosen dan mahasiswa serta masyarakat sekitar yang ada di lingkungan tersebut, menawarkan berbagai produk dan layanan termasuk tabungan, pembiayaan, investasi, serta layanan digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. BSI

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

[11] Ahmad Fauzul Hakim, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS." *El-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 58.

[12] Rio Trisasmita and Lili Supriyadi, "DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN MODEL CARTER," *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia* Volume 19, no. 1 (2024).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KCP UNEJ merupakan perpanjangan tangan dari BSI cabang Jember untuk menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan syariah.[13]

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia

Tahun	Jumlah Nasabah
Tahun 2024	20 Juta Nasabah
Tahun 2025	22.6 Juta Nasabah
Tahun 2026	24.3 Juta Nasabah

Sumber : Web Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan data pada tabel diatas secara umum terjadi peningkatan jumlah nasabah dari tahun ketahun. Namun demikian, mengenai jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember tidak dapat ditampilkan secara komprehensif. Hal ini disebabkan oleh kebijakan kerahasiaan kerahasiaan data internal instansi yang membatasi publikasi data tersebut kepada pihak eksternal.

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

Adapun peneliti memilih BSI KCP UNEJ sebagai tempat dilakukannya penelitian adalah karena berdirinya BSI di lingkungan Universitas Jember yang dimana memiliki peran yang cukup penting. Aktivitas dan mobilitas pelayanan nasabah di BSI KCP UNEJ tergolong cukup tinggi, karena kegiatan ekonomi Universitas Jember merupakan institusi pendidikan besar yang dapat meningkatkatkan aktivitas ekonomi di sekitarnya, sehingga meningkatkan kebutuhan akan layanan perbankan.

Namun hingga saat ini BSI KCP UNEJ Jember belum pernah melakukan survei secara khusus mengukur tingkat kepuasan nasabah. Padahal,

[13] Shinta Nur Rosidah et al., "STRATEGI PEMASARAN DAN PROSEDUR PRODUK PEMBIAYAAN CICILAN EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP JEMBER UNEJ," *Jurnal Ekonomi Revolusioner* 8, no. 2 (2025): 19–24.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengawasan mengukur tingkat kepuasan nasabah penting untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap berbagai aspek layanan. Dengan memilih BSI KCP UNEJ Jember sebagai lokasi penelitian, bisa memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah, yang nantinya dapat bermanfaat bagi pengembangan strategi layanan di BSI KCP UNEJ Jember.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat fenomena ini sebagai topik penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter *(Compliance, Asurrance, Reliability, Tangible , Empathy, Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Unej Jember"

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

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah dimensi *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?
2. Apakah dimensi *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?
3. Apakah dimensi *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?
4. Apakah dimensi *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Apakah dimensi *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?
6. Apakah dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?
7. Apakah dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
5. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
6. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
7. Untuk menganalisis secara bersama-sama antara dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* apakah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP UNEJ Jember.

D. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian, tentunya diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat sebagai bentuk penerapan dari temuan penelitian tersebut. Manfaat penelitian menjelaskan kontribusi yang dapat diberikan setelah penelitian selesai dilaksanakan. Manfaat tersebut dapat mencakup manfaat secara teoritis maupun praktis, baik bagi peneliti, instansi terkait, maupun masyarakat secara luas.[14]

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini bisa memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan di Bank Syariah, terutama melalui pendekatan dengan metode CARTER (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*). Hal ini dapat mempengaruhi pada pengembangan teori pelayanan di perbankan yang berbasis syariah dengan menyesuaikan unsur-unsur yang sesuai dengan prinsip syariah.

   Pemahaman ini memberikan pengetahuan yang lebih mendalam terkait dengans kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi CARTER yang mempengaruhi maupun tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini yang nantinya akan memperkuat atau menguji teori-teori yang sudah ada tentang hubungan antara kedua variabel tersebut, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

[14] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan KARYA ILMIAH*, *UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember*, vol. 13 (Jember, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Manfaat Praktis:

a. Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar sarjana. Peneliti nantinya akan mendapatkan pengetahuan yang lebih baik terkait dengan perbankan syariah, terutama terkait dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini nantinya akan memperdalam wawasan peneliti terhadap sistem perbankan yang berbasis syariah dan pendekatan yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Instansi

Penelitian ini nantinya akan membantu bank, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah dengan lebih baik. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka sehingga sesuai dengan preferensi dan kebutuhan nasabah.

c. Masyarakat

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

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen: Kualitas pelayanan yang diukur dengan 6 dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*)

b. Variabel dependen: Kepuasan nasabah

2. Indikator Variabel

Setelah menentukan variabel penelitian, tahap selanjutnya adalah menjabarkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti. Indikator tersebut berperan sebagai acuan empiris dalam mengukur variabel penelitian. Selanjutnya, indikator-indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan butir-butir pernyataan atau pertanyaan pada instrumen penelitian, seperti angket, wawancara, maupun observasi.

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

Tabel 1.1
Indikator Variabel

No	Variabel	Sub variabel	Indikator	Item
1.	Variabel Independent: Kualitas Pelayanan (X)	*Compliance* (X1)	Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam	Mengukur kemampuan perusahaan yang sesuai dengan prinsip syariah (sesuai dengan hukum dan prinsip islam, tidak ada bunga yang diambil, produk dan layanan yang
			Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan	
			Ketentuan produk dan layanan yang	

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No	Variabel	Sub variabel	Indikator	Item
			islami	islami, ketentuan produk investasi bagi hasil).[15]
			Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil.	
		Assurance (X2)	Karyawan berperilaku sopan	Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan (sopan, memberikan rasa aman, kemampuan karyawan memahami layanan yang tersedia, pengetahuan produk).
			Layanan yang terpercaya	
			Keterampilan karyawan	
			Karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan	
		Reliability (X3)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat seperti (tepat waktu, rasa simpati yang diberikan kepada nasabah oleh perusahaan, akurat, pelayanan yang cepat).[16]
			Ketika pelanggan memiliki masalah, karyawan menunjukkan rasa simpati dan meyakinkan	
			Memberikan pelayanan yang dapat diandalkan	
			Memberikan	

[15] Ahmad Fauzul Hakim, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS." *El-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 58.

[16] Musdalifah, Rafiqi, and Arfah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi," *Journal Of Sharia Economics* 7, no. 2 (2025): 371–88.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No	Variabel	Sub variabel	Indikator	Item
			pelayanan dengan cepat	
		Tangibels (X4)	Fasilitas fisik terlihat dengan jelas	Meliputi daya tarik fasilitas fisik dari (kualitas, perlengkapan, kebersihan gedung, kerapian serta penampilan karyawan).[17]
			Penampilan fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang diberikan	
			Karyawan berpenampilan rapi	
			Kebersihan gedung	
		Empathy (X5)	Pelayanan yang diberikan mampu mengikat hati pelanggan	Memberikan perhatian serta memahami masalah para pelanggan dan bertindak untuk (kepentingan pelanggan, memberikan perhatian, melayani pelanggan dengan sabar).[18]
			Jam operasional perusahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	
			Kesungguhan karyawan dalam memahami keluhan nasabahnya	
			Ketersediaan karyawan dalam memberikan layanan	
		Responsiveness (X6)	Karyawan tidak terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan	Kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan seperti (merespon

[17] T I N Agustiani and I K A Yuanita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok," *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2022.

[18] Sofiah Nur Iradawaty, "PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT DIPONEGORO KOTA SURABAYA," *Journal Akuntansi Dan Bisnis* 28, no. 1 (2023): 74–83.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No	Variabel	Sub variabel	Indikator	Item
			Karyawan selalu siap dalam membantu nasabah	pertanyaan pelanggan, informasi pelayanan, memberikan layanan dengan cepat).[19]
			Karyawan mampu memberikan layanan dengan cepat	
			Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan	
2.	Variabel Dependent: Kepuasan Nasabah (Y)		Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan	Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, sebagainya).[20]
			Ketersediaan nasabah dalam merekomendasikan perbankan kepada orang lain	
			Persepsi nasabah terhadap pengalaman menggunakan layanan perbankan	
			Kepuasan terhadap pemenuhan harapan dan kebutuhan nasabah	

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Indikator-indikator ini nantinya akan diukur menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Yang menggunakan Skala Likert 5 poin (5= Sangat Setuju, 1=Sangat Tidak Setuju) dapat

[19] Suwarto, Rohwiyati, and Giyono, "PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT," *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah* 20, no. 1 (2022): 1–9.

[20] Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen (Jember: UIN KHAS PRESS)*, 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

digunakan untuk menilai sejauh mana nasabah setuju dengan pernyataan yang diberikan berdasarkan indikator-indikator tersebut.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan hal ini nantinya akan menjadi upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan agar terpenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu pelayanan yang diterima untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi.[21]

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan buruk. Kualitas yang baik mencerminkan *responsivitas,* empati, keandalan dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi organisasi.[22]

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak hanya berkaitan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga bagaimana

[21] Nadia Azalia Putri et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society* 1 (2023): 43–48.

[22] Ahmad Muflih Azam et al., *KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASAN PELANGGAN* (Malang: Widina Media Utama, 2025).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diterima, maka semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan produk atau jasa tersebut.

Kualitas ini diukur dengan 6 (enam) dimensi :

a. *Compliance,* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum-hukum islam dalam beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan syariah. *Compliance* merupakan kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip dan ketentuan syariah. Dalam perbankan syariah kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga memastikan bahwa produk, transaksi, dan kegiatan oprasional bank tidak bertentangan dengan prinsip syariah.[23]

b. *Assurance,* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. *Assurance* (jaminan) yaitu mencangkup pengetahuan, kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dalam berkomunikasi agar nasabah tertarik dan percaya terhadap *produk* yang ditawarkan oleh bank, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.[24]

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

[23] Nurhafihz Noor, "Halal Service Quality : Systematic Review , Conceptual Model and Future Research," *Journal Of Islamic Accounting and Business Research*, no. August (2026).

[24] Siti Inayatul Azaliya and Holilur Rahman, "KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS," *Jurnal Masharif Al- Syariah* 11, no. 204 (2026): 736–49.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. *Reliability,* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seperti, tepat waktu, akurat dan terpercaya. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan handal, akurat, dan memuaskan agar *nasabah* dapat melihat dan memberikan kesan yang baik karna kinerja yang diberikan oleh bank terjamin, tepat, dan memberikan kemudahan kepada nasabahnya.[25]

d. *Tangibles,* adalah penampilan komponen fisik sarana dan prasarana perusahaan. *Tangible* dalam *kualitas* pelayanan publik merupakan bentuk nyata atau secara fisik dapat dilihat, digunakan oleh pegawai sesuai dengan manfaatnya dan penggunaannya sehingga dapat dirasakan dan mampu membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang membutuhkan pelayanan.[26]

e. *Empathy,* merupakan perhatian individu yang diberikan bank syariah kepada nasabahnya. *Empathy* mengacu pada betapa sederhananya membangun hubungan antara pelanggan dan karyawan. Karyawan adalah komunikator yang baik, memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, dan memahami tuntutan unik mereka dalam bentuk

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

[25] Siti inayatul Azaliya and Holilur Rahman " Dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR CAB. PRAGAAN" *Jurnal Masharif al- Syariah, 2026*.

[26] A Ariyadi, "DIMENSI TANGIBLE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK THE TANGIBLE DIMENSION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY," *Journal Of Intellectual Publication* 4, no. 3 (2024): 105–18.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kemampuan untuk memahami keinginan mereka, memperhatikan emosi mereka, dan juga memberikan perhatian kepada nasabah.[27]

f. *Responsiveness,* merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. *Responsiveness* merupakan kesiapan karyawan dalam melayani nasabah, kejelasan informasi yang diterima, ketersediaan staf/ karyawan untuk *membantu* kesulitan yang dihadapi oleh nasabah, dan kecepat tanggapan karyawan dalam melayani nasabah.[28] Pada penelitian ini, kualitas pelayanan didefinisikan persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh BSI KCP UNEJ Jember yang diukur berdasarkan enam dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Empathy, Responsiveness*). Dimensi ini sangat relevan karena mencangkup aspek-aspek yang sesuai dengan *perbankan* syariah, seperti patuh terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai sikap, penilaian atau respon emosional yang diajukan oleh konsumen setelah mendapatkan suatu layanan yang diberikan oleh perusahaan, hal tersebut nantinya akan menimbulkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari

[27] Yanti Nurhayati, "Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 2023, 1–12.

[28] Sofiah Nur Iradawaty, "PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT DIPONEGORO KOTA SURABAYA," *Journal Akuntansi Dan Bisnis* 28, no. 1 (2023): 74–83."

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang diberikan suatu perusahaan.[29]

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa secara harmonis, hingga selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.[30] Pelanggan yang sudah merasa nyaman dan percaya biasanya akan memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

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

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

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian atau yang sering disebut dengan anggapan dasar maupun postulat merupakan suatu landasan pemikiran yang dianggap benar dan diterima oleh peneliti sebagai dasar dalam melaksanakan penelitian. Anggapan dasar perlu dirumuskan secara jelas sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Selain menjadi dasar pijakan yang kuat dalam penelitian, asumsi penelitian juga berfungsi untuk memperjelas variabel yang menjadi

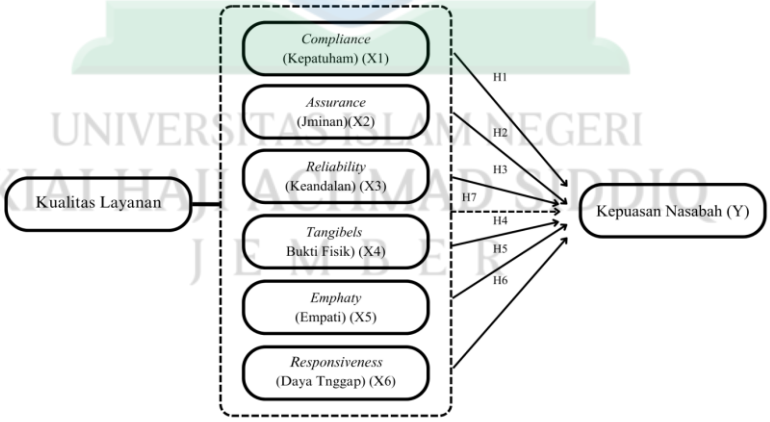
[29] Novita Rosanti, *Kepuasan Dan Loyalitas NASABAH* (Makassar: CV.AA.RIZKY, 2023).
[30] Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT . BPRS Bhakti Sumekar Kab . Sumenep," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2023).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

fokus kajian serta membantu peneliti dalam merumuskan hipotesis penelitian.[31]

Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember adalah *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap). Seluruh responden bisa mengisi kuisioner yang sesuai dengan keadaan fakta yang ada. Berdasarkan pada uraian sebelumnya, penelitian merumuskan kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah peneliti 2025

Keterangan: ---------- : Pengaruh secara simultan

━━━━━━ : Pengaruh secara parsial

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur menggunakan model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*)

[31] Edison Siregar, *Riset Dan Seminar Sumber Daya Manusia* (Widina Media Utama, 2022).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memiliki pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember.

H. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan berbentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian, dalam penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER *(Compliance, Assurance, Realiability, Tangible, Emphaty, Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember".

1. Pengaruh *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

   Compliance merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memenuhi ketentuan hukum Islam serta menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi syariah. Hal ini menjadi salah satu karakteristik utama Bank Syariah, yaitu memastikan seluruh aktivitasnya sesuai dengan prinsip syariah. Kepuasan nasabah dapat tercipta ketika karyawan Bank Syariah Indonesia menerapkan nilai-nilai syariah, seperti mengenakan pakaian yang sesuai dengan ketentuan Islam, menjalankan operasional perbankan berdasarkan prinsip syariah, menyediakan produk investasi dengan sistem bagi hasil, serta tidak menerapkan sistem bunga kepada nasabah.[32]

   Dari penjelasan diatas, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

   H_1: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah.

[32] Any Meilani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2501–10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan yang dimiliki oleh karyawan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan merupakan bagian dari aspek penting dalam pelayanan. Aspek ini mencakup beberapa unsur, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap sopan santun. Dimensi tersebut berkaitan dengan sejauh mana pengetahuan dan etika karyawan mampu memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan.[33]

Dari pemaparan tersebut, dapat disusun hipotesis berikut ini:

H_2: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Setiap bentuk pelayanan membutuhkan keandalan dari pihak pemberi layanan. Hal ini berarti bahwa setiap pegawai diharapkan memiliki kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kemandirian, penguasaan tugas, serta profesionalisme yang baik dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kemampuan tersebut, proses pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat tanpa menimbulkan keluhan maupun kesan negatif terhadap

[33] Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoris* (Pekanbaru: CV IRDH, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelayanan yang diterima.[34] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_3: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah

4. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik dalam kualitas pelayanan merupakan bentuk nyata dari fasilitas maupun sarana pendukung pelayanan yang dapat dilihat, digunakan, dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Keberadaan bukti fisik tersebut mencerminkan kesiapan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus menjadi gambaran atas kinerja dan prestasi kerja dalam proses pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H_4: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Tangibels* terhadap kepuasan nasabah

5. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah

Empathy merupakan salah satu aspek dalam pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan serta kepentingan pelanggan. Pelayanan dapat berjalan dengan baik dan berkualitas apabila pihak-pihak yang terlibat memiliki sikap empati, kepedulian, serta komitmen yang sama dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan.

[34] Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoris* (Pekanbaru: CV IRDH, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H_5: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah

6. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah

Responsiveness merupakan kemampuan dan kesediaan penyedia layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif. Aspek ini mencakup penyampaian informasi yang jelas, kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, serta kemampuan dalam menanggapi setiap permintaan pelanggan dengan segera. Pelayanan yang lambat atau kurang tanggap dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.[35]

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H_6: terdapat pengaruh signifikan dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

7. Pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Compliance dalam hal ini bank syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya. *Assurance* merupakan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan nasabahnya. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan seperti pelayanan yang cepat dan tepat. *Tangibles* merupakan bukti fisik yang berwujud sarana/ prasarana fisik seperti fasilitas yang

[35] Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoris* (Pekanbaru: CV IRDH, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memadai. *Emphaty* merupakan ketersediaan karyawan untuk peduli, memberikan perhatian kepada nasabah nya. *Responsiveness* dalam hal ini dapat berupa kesediaan bank dalam menolong dan ketersediaan menolong dengan baik.[36]

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H_7: terdapat pengaruh signifikan secara simultan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan susunan atau alur penyajian dalam penulisan skripsi yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dan tahapan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun sebagai berikut.

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas bagian pendahuluan dalam karya tulis yang mencakup beberapa subbab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang meliputi variabel penelitian dan indikator variabel, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai kajian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bab ini terdapat dua subbab, yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Bagian penelitian terdahulu berisi pembahasan mengenai

[36] Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* Volume 5, no. 2 (2022): 31–123."

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Sementara itu, kajian teori membahas konsep-konsep dan teori-teori yang relevan serta menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Pada bab ini terdiri dari empat subbab, yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik serta instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini menguraikan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Pada bab ini terdapat empat subbab, yaitu gambaran umum mengenai objek penelitian, penyajian data penelitian, analisis serta pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

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

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan serta saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peninjauan terhadap penelitian terdahulu dilakukan untuk mengidentifikasi celah penelitian atau (*research* gap) serta memicu gagasan baru bagi studi selanjutnya. Keberadaan referensi yang relevan sangat krusial dalam menopang kajian ini. Oleh sebab itu, peneliti mengumpulkan beberapa studi terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Sofiah, Darian Fahris Ghofur (2025) dengan penelitian yang berjudul ”Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Mengingkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Gresik”.

   Dari kesimpulan yang diperoleh bahwasannya minat nasabah pada penggunaan aplikasi Byond masih cukup tergolong rendah, disamping itu BSI Mobile dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan kemudahan transaksi yang diberikan oleh bank kepada nasabah.[37]

   Kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan Aplikasi Byond. Sedangkan perbedaan antara kedua penelitian ini terletak model penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

2. Kholilah Azkiyah Asyfiya, Muthia Fariza dan Dokmen Lubis (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

[37] Sofiah and Darian Fahris Ghofur, “Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aaplikasi Byond Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP GBK Gresik,” *Jurnal Penelitian Nusantara* 1 (2025): 358–64.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Empathy, Reliabillity, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1".

Riset ini menggunakan model penelitian kuantitatif. Kesimpulan penelitian ini dapat disimpulkan secara parsial dan bersama-sama variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibles, Empathy, Reliabillity, Responsiveness, Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon.[38]

Riset kedua penelitian memiliki tujuan yang sama untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada variabel penelitian yang digunakan, penelitian sebelumnya menggunakan dimensi TERRA dengan lima variabel *Tangibles, Empathy, Reliabillity, Responsiveness, Assurance*. Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*.

3. Hersa Farida Qoriani, Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman (2024) dengan penelitian yang berjudul "Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Di Bsi Kcp Jember Balung"

[38] Kholilah Azkiyah Asyfiya, Muthia Fariza, and Dokmen Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (Tangibles, Emphaty, Reliabillity, Responsiveness, Assurance) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1," *Jurnal Witana* 02, no. 01 (2024): 7–18.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bsi Mobile merupakan super application yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.[39]

Persamaan pada penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengukur kualitas layanan. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada varaibel yang digunakan, selain itu perbedaan lainnya terletak pada metode yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

4. Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan (2023) dengan judul ”Kualitas Pelayanan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan Pls-Sem”.

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan Pls-Sem. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance* dan *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia kota Lhokseumawe. Sedangkan variabel *assurance, reliability, tangibels,* dan *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan walaupun variabel tersebut positif.[40]

Persamaan pada kedua penelitian memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan

[39] Hersa Farida Qoriani et al., “Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bsi KCP Jember Balung,” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2 (2024): 128–32.

[40] Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan “Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS.” el-Amwal: *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* Volume 6 , No. 1 (2023)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menggunakan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan peneliti sebelumnya menggunakan PLS- SEM (*Partial Least Square- Structural Equation Modeling*) sedangkan penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel yang diteliti.

5. Anggita Ardianty, Vicky Zulfikar Rahmat, Trisna Wijaya (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Metode *Fuzzy-Servqual* Dimensi Carter**".**

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak penelitian dengan gap antara persepsi dan ekspektasi nasabah yang bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan oleh nasabah.[41]

   Kedua penelitian memiliki kesamaan pada pembahasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER, sedangkan perbedaannya terletak metode yang digunakan peneliti sebelumnya menggunakan metode *Fuzzy- Servqual* sedangkan penelitian ini menggunakan metode Carter.

6. Rijal Arslan (2023) Dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia".

[41] Anggita Ardianty, Biki Zulfikar Rahmat, and Trisna Wijaya, "Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Metode Fuzzy- Servqual Dimensi Carter," *Jurnal Ekonomi Islam* 14 (2023): 44–62.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Riset berbasis pendekatan kuantitatif ini menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif serta signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Namun secara parsial, hanya variabel ketanggapan dan jaminan yang terbukti memiliki pengaruh signifikan.[42]

Kedua penelitian ini memiliki kesamaan pada tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah variabel yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.* Sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi CARTER dengan enam variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Emphaty, Responsiveness*.

7. Nadia Azalia Putri (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember"

[42] Rijal Arslan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 465–70.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel Implementasi pelayanan dan Administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.[43]

Kedua penelitian ini memiliki kesamaan pada tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan pada kedua penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan penelitian sebelumnya menggunakan variabel Implementasi Pelayanan dan Administrasi terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan yang diukur menggunakan dimensi CARTER.

8. Retna Anggita, Desty Agilia Putri, Nafihatus Sholiha (2025) Dengan Penelitian Yang Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Baru Pada Produk Tabungan Sabar Dan Tabah Di BMT NU Cabang Sumbersari".

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

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran juga membantu perusahaan dalam menyiapkan perubahan lingkungan dan persaingan pasar, dalam penyusunan strategi perusahaan harus menganalisis terlebih dahulu salah satu strategi perusahaan ialah kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.[44]

Kedua penelitian ini memiliki kesamaan tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat

[43] Nadia Azalia Putri et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society* 1 (2023): 43–48.

[44] Retna Anggitaningsih et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Baru Pada Produk Tabungan Sabar Dan Tabah Di BMT NU Cabang Sumbersari," *Jurnal Penelitian Nusantara* (2025)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif dan variabel yang digunakan peneliti sebelunya menggunakan produk tabungan sabar dan tabah sedangkan penelitian ini menggunakan model CARTER.

9. Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, Retna Anggita (2023) dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep"

   Kedua penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, temuan dari studi ini menyimpulkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* dan Produk tabungan haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kedua dimensi ini berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.[45]

   Persamaan pada penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan peneliti sebelumnya hanya menggunakan kualitas pealayanan dan kualitas produk sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas layanan yang diukur menggunakan dimensi CARTER yang memiliki enam variabel yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Empathy, Responsiveness*.

[45] Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT . BPRS Bhakti Sumekar Kab . Sumenep," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2023).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

10. Penelitian oleh Rizky hariyadi (2022) dengan judul "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu".

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran dalam kepuasan/ ketidakpuasan seseorang dalam menggunakan jasa/produk. Dari model CARTER menurut othman dan owen yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Empathy, Responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu secara menyeluruh sudah cukup baik pelayanannya hanya saja dari segi *tangibel* permasalah berupa minimnya gerai ATM Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu dan area parkir yang kurang tertib perlu diperhatikan dan di tingkatkan kembali agar nasabah merasa puas.[46]

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

Persamaan pada kedua penelitian memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan dengan model CARTER, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada sampel yang diambil peneliti sebelumnya hanya menggunakan sampel yang berjumlah 2 orang karyawan dan 4 nasabah sedangkan Penelitian ini melibatkan 100 responden dari nasabah BSI KCP UNEJ Jember sebagai sampel. Perbedaan lain terletak pada pendekatan yang digunakan studi sebelumnya

[46] Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu."*Fidusia:Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan Vol 5, no. 2* (2022)31-123.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menerapkan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sofiah, Darian (2025)	Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Mengingkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Gresik	minat nasabah pada penggunaan aplikasi Byond masih cukup tergolong rendah.	Memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan dengan menggunakan aplikasi Byond.	Sedangkan perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada model penelitian yang digunakan.
2.	Kholilah Azkiyah Asyfiya, Muthia Fariza dan Dokmen Lubis (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA Di BSI KCP Cirebon PLERED 1	Dapat disimpulkan secara parsial dan simultan seluruh variabel yang terdiri dari lima dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	tujuan yang sama yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan.
3.	Hersa, Khanifan, Aldi (2024)	Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Di Bsi Kcp Jember Balung	Bsi Mobile merupakan super application yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga	penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengukur kualitas layanan	Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada varaibel yang digunakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			menyediakan fitur syariah		
4.	Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan (2023)	Kualitas Pelayanan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan Pls-Sem	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hanya terdapat dua variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel *compliance* dan *responsiveness.*	Memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan dengan model CARTER dengan menggunakan metode kuantitatif.	Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan.
5.	Anggita, Biki, dan Trisna (2023)	Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Metode *Fuzzy-Servqual* Dimensi Carter.	Penelitian dengan gap antara persepsi yang bernilai negatif, menunjukkan kualitas layanan belum sesuai dengan yang diharapkan nasabah.	Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan dengan menggunakan metode carter.	Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya menggunakan metode Fuzzy-servqual.
6.	Rijal Arslan (2023)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan semua varaibel berpengaruh secara signifikan, namun secara	Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan	Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Indonesia.	parsial hanya dua variabel yang berpengaruh.	dengan menggunakan metode kuantitatif.	
7.	Nadia Azalia Putri (2023)	Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember	Hasil dari penelitian ini dijelaskan bahwa variabel Implementasi Pelayanan dan Administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh.	Memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan penelitian sebelumnya menggunakan variabel Implemtasi Pelayanan dan Administrasi.
8.	Retna, Desty, Nafihatus (2025)	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Baru Pada Produk Tabungan Sabar Dan Tabah Di BMT NU Cabang Sumbersari	Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan dalam penyusunan strategi perusahaan harus menganalisis terlebih dahulu salah satu strategi perusahaan ialah kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.	Memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.	Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terletak pada metode dan variabel yang digunakan.
9.	Sofiyatul, Nurul, Retna (2023)	Pengaruh *Service Quality* dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* dan produk	Persamaan pada kedua penelitian ini memiliki tujuan yang sama	Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep	tabungan haji berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan.	mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.	digunakan.
10.	Rizky hariyadi (2022)	Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu	Secara keseluruhan dimensi CARTER berpengaruh hanya saja dari segi *tangibel* permasalah berupa minimnya gerai ATM.	Memiliki tujuan yang sama mengukur kualitas layanan dengan model CARTER dengan menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan pada kedua penelitian ini terletak pada sampel yang diambil.

Sumber: Data diolah dari beberapa penelitian terdahulu

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

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan terdapat beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu obyek yang diteliti dan perbedaan selanjutnya terletak pada variabel yang digunakan. Sedangkan persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel dan metode yang digunakan.

B. Kajian Teori

Perilaku konsumen merupakan aktivitas yang berkaitan dengan proses pembelian barang atau jasa, aktivitas yang meliputi pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk yang dilakukan oleh konsumen. Perilaku konsumen

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

merupakan hal-hal yang mendasari seorang konsumen membuat keputusan pembelian atas produk barang dan jasa yang mereka inginkan.[47]

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Othman dan Owen kualitas pelayanan adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariah islam. Kepuasan nasabah sangat penting nilainya bagi Bank Syariah dalam mempertahankan nasabah, karena apabila nasabah merasa puas maka akan menimbulkan loyalitas nasabah terhadap Bank.[48]

Karakteristik layanan yang baik adalah memberikan kemampuan untuk memuaskan nasabah, karyawan yang profesional, fasilitas yang memadai, produk yang lengkap, pelayanan yang cepat dan akurat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, serta mengetahui secara mendalam tentang bentuk layanan dan produk bank dengan baik.[49]

b. Dimensi CARTER Dalam Kualitas Layanan Syariah

Othman dan Owen menyebutkan dalam mengukur kualitas layanan bank syariah dengan model CARTER, model CARTER adalah

[47] Wayan Weda Asmara Dewi, *Teori Prilaku Konsumen* (Malang: UB Press, 2022).

[48] Abdulqawi Othman and Lynn Owen, "The Multi (QS) in Islamic Bangking Industry: A Study in Kuwait Finance House," *Journal Of Islamic Financial Service*, 2001.

[49] Hersa Farida Qoriani, "STRATEGY IN IMPROVING STUDY CUSTOMERS : BAKTIMAKMUR INDAH SURABAYA RURAL BANK (BPRS)," *Journal Of Management and Business Economics* 2, no. 1 (2024): 18–21.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengembangan dari model SERVQUAL yang ditemukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dimana terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Sedangkan Othman dan Owen menambahkan dimensi Kepatuhan (*Compliance*) dalam perbankan syariah, yaitu kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan islam dan ekonomi sebagai syarat karakteristik bank syariah yaitu kepatuhan menerapkan prinsip syariah.

Oleh karena itu, jika pada model SERVQUAL menggunakan lima dimensi dalam pengukuran kualitas jasanya yaitu menggunakan dimensi *reliability, tangible, Empathy* dan *responsiveness,* maka dalam mekanisme pengukuran metode CARTER meliputi enam dimensi, yaitu:

1. *Compliance* (Kepatuhan)

   Bank syariah menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip dan hukum Islam, yakni dengan menghindari praktik riba, *gharar*, dan *maisir*. Selain itu, bank syariah menerapkan tata kelola bisnis yang sehat serta berorientasi pada perolehan keuntungan yang halal dan berkeadilan tanpa merugikan pihak mana pun. Prinsip ini diwujudkan melalui peniadaan bunga pada produk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tabungan maupun pinjaman, penyediaan layanan berbasis syariat, pembiayaan bebas riba, serta penerapan sistem bagi hasil yang adil.[50]

2. *Assurance* (Jaminan)

   Dimensi ini mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kapabilitas karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap perusahaan. Wawasan yang luas serta etika yang baik memastikan proses penawaran produk dilakukan secara transparan tanpa manipulasi, sehingga mampu memperkuat kepercayaan nasabah

3. *Reliability* (Keandalan)

   Adalah kemampuan perusahaan memberikan jasa atau pelayanan yang baik sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwasannya kinerja bank tersebut terjamin dan amanah serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya.[51]

4. *Tangibels* (Bukti Fisik)

   Adalah kemampuan dalam penampilan fasilitas fisik, seperti kebersihan dan kenyamanan gedung, daya tarik interior, ketersediaan area parkir yang aman, jaminan sistem keamanan, hingga kerapian penampilan para pegawai. Bentuk pelayanan bukti fisik adalah berupa saran dan prasarana yang digunakan, pembuatan pelayanan yang

[50] Any Meilani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2501–10.

[51] Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* Volume 5, no. 2 (2022): 123–31.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

diberikan sesuai dengan karakteristik menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dilihat.

5. *Emphaty* (Empati)

   Kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabahnya serta bagi pihak-pihak yang memerlukan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang dikembangkan oleh pengembangan pelayanan, sehingga pelayanan yang dirasakan memuaskan. Hal ini dapat diharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Dimensi ini mencerminkan pemahaman serta kepedulian petugas pelayanan melalui sikap perhatian, kesungguhan, simpati, dan keterlibatan aktif dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi.

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Responsiveness (Daya Tanggap) merujuk pada kesiapan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sigap serta akurat kepada nasabah, diiringi dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.[52]

[52] Lenny Menara Sari Saragih et al., "ANALISIS DIMENSI CARTER DAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI DI KOTA MEDAN," 2026, 524–32.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.[53]

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan adalah rasa senang yang didapatkan oleh nasabah terhadap produk atau layanan yang didapatkan oleh suatu perusahaan, dalam konteks perbankan kepuasan atau layanan keuangan lainnya.

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

[53] Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen (Jember: UIN KHAS PRESS)*, 2023.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berfokus pada penggunaan data berbentuk angka atau numerik yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk mengkaji suatu populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.[54]

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

Sementara jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei secara langsung terjun ke obyek penelitian untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan, dengan cara menyebar kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden (nasabah BSI KCP UNEJ Jember).

Penelitian ini diajukan untuk mendapatkan bukti, mengkaji dan menjelaskan seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP UNEJ Jember. Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, obyek dari penelitian ini adalah

[54] Muhammad Irfan Syahroni, "PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF," *Jurnal Al-Musthafa* 2, no. 3 (2022): 43–56.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian yang penulis pilih adalah kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah serta karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan penelitian. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui karena merupakan data internal yang tidak dipublikasikan karena alasan kerahasiaan nasabah dan operasional Bank. Oleh karena itu, Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember.

   Karena jumlah populasi dalam penelitian ini belum diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Hair sebagai acuan dalam menetapkan ukuran sampel penelitian, yaitu dengan menghitung jumlah (indikator) n x 5 sampai dengan n x 10 dalam penelitian ini terdapat 6 indikator yang digunakan maka hasil yang diperoleh adalah:

   n = n x 10

   n = 6 x 10

   n = 60

   Dari hasil perhitungan tersebut jumlah sampel yang diambil yaitu 60 responden.[55]

[55] Kasmir, *Metode Penelitian Manajemen* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan peneliti memakai *Purposive Sampling* karena tidak semua sampel mempunyai kriteria yang sesuai dengan penulis tentukan.[56] Dengan kriteria responden yang digunakan adalah:
   a. Merupakan nasabah individu yang menggunakan layanan perbankan dari BSI KCP UNEJ Jember.
   b. Menggunakan layanan perbankan syariah di BSI KCP UNEJ Jember minimal 1-2 kali dalam satu bulan.
   c. Bukan nasabah korporat atau bisnis, melainkan perorangan.
   d. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner dengan penuh kesadaran tanpa paksaan.

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

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

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

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden dalam bentuk serangkaian pertanyaan tulis. Kuesioner digunakan

[56] Nurulita Imansari and Umi Kholifah, *Metodologi Penelitian* (Madiun: UNIPMA Press Universitas PGRI Madiun, 2023).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang dapat diukur. Pertanyaan dalam kuesioner dapat bersifat terbuka (responden memberikan jawaban bebas) atau tertutup (responden memilih dari opsi yang sudah disediakan).[57] Kuesioner bisa disebarkan dalam berbagai format seperti cetak, online, atau melalui wawancara. Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner atau angket tertutup. Kuesioner tertutup merupakan jenis kuesioner yang telah menyediakan daftar pertanyaan tertulis beserta pilihan jawaban yang telah disiapkan oleh peneliti, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai dengan kondisi atau pendapat mereka. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP UNEJ Jember.

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

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk merangkai item-item instrumen yang nantinya berbuah pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen untuk variabel tertentu, sebaiknya butir pernyataan dibuat berbentuk kalimat positif, netral, atau negatif sehingga responden dapat menjawab serius dan konsisten[58] berikut contoh jawaban alternatif kuesioner:

[57] Evi Rinawati Simanjuntak, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

[58] Rohmad and Siti Sarah, *Pengembangan Instrumen Angket* (Purwokerto: K-Media, 2021).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Kuesioner

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

Sumber : Rohmad dan Siti Sarah 2022

D. Analisis Data

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

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

1. Uji Instrumen
    1. Uji Validitas

        Uji validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasarannya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur uji ini dimaksud untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner, Kriteria uji validitas sebagai berikut:

        1) Jika r hitung > r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan valid.

        2) Jika r hitung < r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan invalid.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3) Menggunakan taraf signifikansi 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Konsep dalam uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari kesalahan pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan dari nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

1) Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan konsisten.
2) Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak konsisten.
3) Tingkat signifikan yang digunakan 0,50.[59]

2. Uji Asumsi Klasik

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

Pengujian terhadap asumsi-asumsi dalam regresi linier dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa model yang digunakan tidak mengalami penyimpangan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya bias dalam analisis data serta mencegah kesalahan spesifikasi *(misspecification*) pada model regresi yang diterapkan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal. Tujuan utama uji normalitas yaitu untuk memeriksa apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi secara

[59] Budi Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)* (GUEPEDIA, 2021).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

normal atau tidak. Beberapa metode uji normalitas yang umum digunakan termasuk uji *Chart* atau Histogram, menunjukkan garis berbentuk seperti lonceng atau bentuk histogram mengikuti diagonal maka dapat diartikan data tersebut berdistribusi secara normal, uji *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka residual tersebut telah normal, dan uji Kolmogorov-Smirnov yang dihasilkan dengan kriteria:

1) Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai sig > 0,05 maka data dinyatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan salah satu pengujian dalam analisis regresi linier yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel. Apabila ditemukan adanya korelasi yang tinggi antarvariabel independen, maka model tersebut mengalami masalah multikolinearitas. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1) Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 atau nilai tolerance > 0,01 maka tidak terjadi multikolinieritas.[60]

[60] Resista Vikaliana et al., *Ragam Penelitian Dengan Spss* (Surakarta: Tahta Media Group, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan jika varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Jika varians residual satu ke pengamatan residual yang lain tetap maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model. Cara untuk mendeteksi *Problem* heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplot, dimana titik-titiknya tersebar secara acak tanpa membentuk pola khusus, dan distribusi muncul diatas atau dibawah nol pada sumbu Y pengamatan scatterplot memberikan indikasi sebagai berikut:

1) Pola teratur seperti gelombang atau variasi lebar yang konsisten menunjukan adanya heteroskedastisitas.
2) Jika titik-titik tersebar dikedua sisi angka nol pada sumbu Y tanpa pola yang jelas maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

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

3. Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode analisis regresi yang digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel independen untuk mengetahui hubungannya terhadap satu variabel dependen. Melalui metode ini, peneliti dapat menganalisis dan menguji pengaruh beberapa variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.[61] Hubungan varaibel independen terhadap variabel dependen persamaannya dapat ditulis sebagai berikut:

[61] Zainuddin Iba and Aditya Wardhana, *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS & SMART-PLS* (Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2024).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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

Y: Kepuasan Nasabah

a: Nilai Konstanta

$\beta_1 - \beta_6$: Koefisien Regresi Berganda

X_1 : *Compliance*

X_2 : *Assurance*

X_3 : *Reliability*

X_4 :*Tangibels*

X_5 :*Emphaty*

X_6 :*Responsiveness*

ε: *Standart Error* (Kesalahan Residualnya)

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (uji secara parsial)

Uji t adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut kriteria penilaian uji t.

1) α (tingkat signifikansi) sebesar 0,05 (5%)
2) jika nilai sig < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a di terima dan H_0 di tolak (berpengaruh)
3) jika nilai sig > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 di terima (tidak berpengaruh).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Uji F (uji secara simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dilakukan dengan cara membuktikan nilai F hitung dengan F tabel. Berikut kriteria penilaian uji F

1) Tingkat signifikansi α (alpha) 0,05 (5%)
2) Jika nilai sig < 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
3) Jika nilai sig > 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

c. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variabel dependen. Jadi koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Rumus koefisien determinasi :

KP = r^2 x 100%

Keterangan:

KP = koefisien determinasi

$(r)^2$= koefisien korelasi

Apabila nilai koefisien determinasi dalam suatu model regresi semakin kecil atau mendekati nol, maka menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dependen semakin rendah. Sebaliknya, apabila nilai R^2 semakin mendekati 100%, maka semakin besar pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.[62]

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

[62] Resista Vikaliana et al., *Ragam Penelitian Dengan Spss* (Surakarta: Tahta Media Group, 2022).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember

Alamat : JI. Kalimantan No.60, Krajan Timur, Sumbersari, Jember Regency, East Java 68121

Jam Operasional : 08.00 - 15.00

2. Sejarah Berdirinya BSI KCP UNEJ Jember

Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu KCP UNEJ Jember memiliki sejarah yang berawal dari pengoprasian sebagai BRI Syariah yang diresmikan pada tahun 2013 dan berlokasi di JI. Trunojoyo, Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur dengan kode 68131.

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

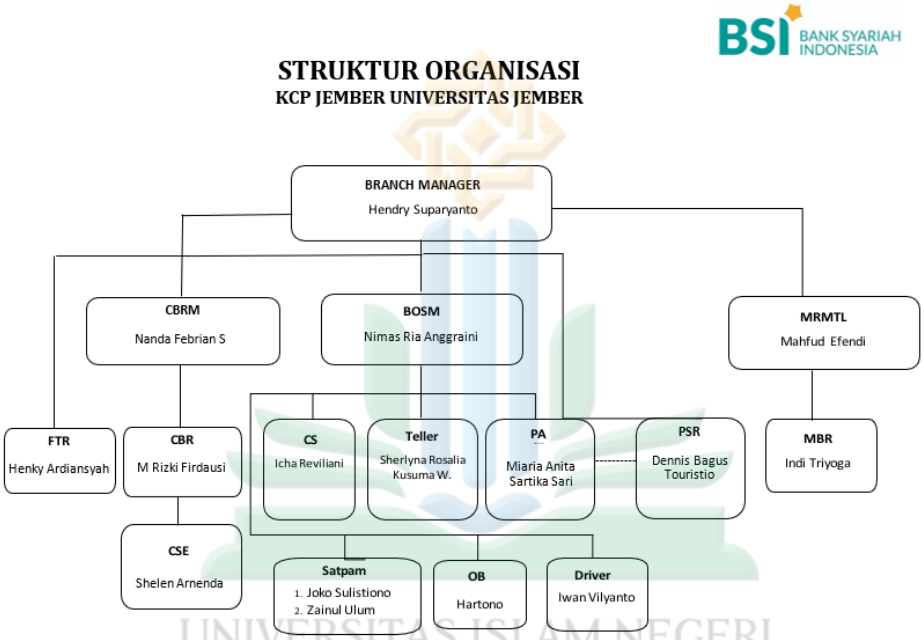
Pada 1 Februari 2021, seiring dengan marger tiga bank syariah kepemilikan BUMN diantaranya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang mana BNI Syariah Campus Center UNEJ Jember resmi bertransformasi menjadi BSI KCP UNEJ Jember. Penggabungan ini dilakukan untuk membentuk bank syariah terbesar di Indonesia yang lebih kuat, efisien dan bisa bersaing ke tingkat dunia. Dengan perubahan ini, BSI KCP UNEJ Jember terus berkomitmen dalam menyediakan pelayanan perbankan berbasis syariah untuk masyarakat, khususnya di wilayah jember dan sekitarnya.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Struktur Organisasi BSI KCP UNEJ Jember

Berikut ini struktur di BSI KCP UNEJ Jember:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP UNEJ Jember



Sumber: Wawancara di BSI KCP UNEJ Jember

Tabel 4.1
Daftar Pegawai BSI KCP UNEJ Jember

No	Nama Pegawai	L/P	Jabatan
1.	Hendri Suparyanto	L	Branch Manager
2.	Nimas Ria Anggraini	P	Branch Operation & Service Manager
3.	Nanda Febrian S.	P	Consumer Banking Relationship Manager
4.	Mahfud Efendi	L	Micro Relationship Manager Team Leader
5.	Icha Reviliani	P	Customer Service
6.	Sherly Rosalia Kusuma Wardani	P	Teller
7.	Marian Anita Sartika Sari	P	Process Administration Asistent
8.	Dennis Bagus Touristio	L	Pawn Sales Representative

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

9.	Indi Triyoga	L	Member Relationship
10.	M. Riski Firdausi	L	Consumer Business Representative
11.	Hengki Ardiansyah	L	Funding Tiering Representative
12.	Shelen Arnenda	P	Customer Service Executive
13.	Zainul Ulum & Joko Sulistono	L	Security
14.	Hartono	L	Office Boy
15.	Iwan Vilyanto	L	Driver

Sumber : Wawancara di BSI KCP UNEJ Jember

4. Visi dan Misi BSI KCP UNEJ Jember

a. Visi

TOP 10 Global *Islamic Bank.*

b. Misi

1) Menyediakan akses terhadap solusi keuangan berbasis syariah di Indonesia dengan melayani lebih dari 40 juta nasabah serta menargetkan menjadi salah satu dari lima bank terbesar berdasarkan total aset yang mencapai lebih dari Rp500 triliun dan nilai buku sebesar Rp50 triliun pada tahun 2025.
2) Menjadi salah satu bank terbesar yang mampu memberikan nilai optimal bagi para pemegang saham serta masuk dalam lima besar bank paling profit di Indonesia dengan target *Return on Equity* (ROE) sebesar 18% dan valuasi yang kuat (*Price to Book* (PB) > 2).
3) Menjadikan perusahaan unggulan yang menjadi pilihan utama sekaligus kebanggan bagi talenta terbaik Indonesia.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Produk-produk bank syariah indonesia KCP UNEJ Jember

Informasi umum yang dihimpun mengenai produk bank syariah indonesia KCP UNEJ Jember adalah sebagai berikut, data diperoleh berdasarkan wawancara dengan ibu nimas ria anggraini dan Web BSI resmi Bank Syariah Indonesia.

Tabel 4.2
Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember

No.	Keterangan	
1.	Individu	a. Tabungan b. Penbiayaan c. Investasi d. Haji & umrah e. Jasa f. Emas
2.	Bisnis	a. BEWIZE Cash b. Pembiayaan bisnis c. BEWIZE Trade d. Tabungan bisnis e. BEWIZE Value Chain
3.	Kartu	a. BSI Hasanah Card b. Manajemen Kartu c. BSI Debit Visa Online
4.	Digital Banking	a. BYOND Affiliate b. BSI Net c. BSI Tanbungan Easy Mudharabah d. BSI Agen e. BSI E-Money f. BYOND by BSI g. BSI Transfer Online h. Tarik Tunai Tanpa Kartu i. BSI Transfer BI-FAST

Sumber : Web Bank Syariah Indonesia

B. Penyajian Data

Penyajian data adalah bagian yang memuat hasil temuan penting dari setiap variabel penelitian yang disajikan dengan ringkas, sistematis, dan informatif. Data tersebut dapat ditampilkan dalam berbagai bentuk, seperti

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tabulasi data, nilai statistik, tabel, maupun grafik, sehingga memudahkan dalam memahami hasil penelitian.[63]

Penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, menggunakan layanan perbankan. Berdasarkan pemberian kuisioner kepada nasabah BSI KCP UNEJ Jember dengan total 60 responden.

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	25	42%
2	Perempuan	35	58%
Total		**60**	**100%**

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berlandaskan tabel 4.2, diketahui jika jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Ditinjau dari karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 35 orang, sedangkan responden berjenis laki-laki berjumlah 25 orang.

2. Usia

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	>20	9	15%
2	21-30	46	77%
3	31-40	5	8.30%
Total		**60**	**100%**

[63] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan KARYA ILMIAH, UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember*, vol. 13 (Jember, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden terbanyak usia 21-30 tahun, yang berjumlah 46 orang atau sebanyak 77%. Selanjutnya kelompok usia >20 tahun berjumlah 9 responden atau 15%, sedangkan pada usia 31-40 tahun berjumlah 5 responden atau sebesar 8.30%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dengan umur 21-30 tahun merupakan kelompok yang mendominasi dalam penelitian ini.

3. Berapa lama penggunaan layanan perbankan

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan penggunaan layanan perbankan

No.	Menggunakan Layanan Perbankan	Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	>5 dalam sebulan	9	15%
2	3-4 dalam sebulan	16	27%
3	1-2 dalam sebulan	35	58.30%
Total		**60**	**100%**

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

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

Berlandaskan tabel 4.4 tersebut diketahui jika responden memakai pelayanan perbankan paling banyak adalah 1-2 kunjungan dalam waktu sebulan dengan jumlah 35 orang atau sebesar 58.30%, selanjutnya 3-4 kali dalam sebulan dengan jumlah 16 responden atau sebesar 27% dan diikuti dengan >5 kali dalam sebulan berjumlah 9 responden atau sebesar 15%. Jadi dapat disimpulkan bahwa 1-2 kali dalam sebulan mendominasi pada penelitian ini.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Penelitian dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data memerlukan uji validitas untuk memastikan jika sebuah pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat serta menghasilkan data yang sesuai dari responden penelitian. Uji validitas dilaksanakan dengan mempertimbangkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= n-2 (n= jumlah sampel), jadi 60-2 dengan alpha 5% (0,05) di dapat dari r tabel 0,254. Data bisa dikatakan relevan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Didapat dari kuisioner sebanyak 60 responden nasabah BSI KCP UNEJ Jember, hasil pengolahan data uji validitas memakai aplikasi SPSS dipaparkan berikut ini:

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

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel *Compliance*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,684	0,254	Valid
X1.2	0,715	0,254	Valid
X1.3	0,709	0,254	Valid
X1.4	0,670	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Compliance* (X1) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,670-0,715 dan nilai r_{tabel} 0,254.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas *Assurance*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,707	0,254	Valid
X2.2	0,600	0,254	Valid
X2.3	0,684	0,254	Valid
X2.4	0,727	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Dari tabel 4.6 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Assurance* (X2) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,600-0,727 dan nilai r_{tabel} 0,254.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,695	0,254	Valid
X3.2	0,758	0,254	Valid
X3.3	0,701	0,254	Valid
X3.4	0,746	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

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

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Reliability* (X3) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,695-0,746 dan nilai r_{tabel} 0,254.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibel*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X4.1	0,596	0,254	Valid
X4.2	0,789	0,254	Valid
X4.3	0,699	0,254	Valid
X4.4	0,747	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Tangibel* (X4) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,596-0,789 dan nilai r_{tabel} 0,254.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X5.1	0,858	0,254	Valid
X5.2	0,711	0,254	Valid
X5.3	0,702	0,254	Valid
X5.4	0,821	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Dari tabel 4.9 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Emphaty* (X5) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,702-0,858 dan nilai r_{tabel} 0,254.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X6.1	0,724	0,254	Valid
X6.2	0,681	0,254	Valid
X6.3	0,724	0,254	Valid
X6.4	0,785	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

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

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel *Responsiveness* (X6) dinyatakan relevan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,681-0,785 dan nilai r_{tabel} 0,254.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,658	0,254	Valid
Y2	0,774	0,254	Valid
Y3	0,734	0,254	Valid
Y4	0,757	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Dari tabel 4.11 menunjukkan hasil validitas semua pertanyaan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid. Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{hitung} 0,658-0,774 dan nilai r_{tabel} 0,254.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan terhadap indikator-indikator variabel yang sebelumnya telah dinyatakan valid uji validitasnya. Pengujian reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan batas kriteria sebesar 0,5. Instrumen penelitian dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh melebihi 0,5.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach Alpha*	Standarisasi	Keterangan
Compliance	0,640	0,5	Reliabel
Assurance	0,610	0,5	Reliabel
Reliability	0,696	0,5	Reliabel
Tangible	0,664	0,5	Reliabel
Emphaty	0,776	0,5	Reliabel
Responsiveness	0,705	0,5	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,709	0,5	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* pada Tabel 4.12, variabel Compliance (X1) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,640 > yang lebih besar dari batas kriteria reliabilitas yaitu 0,5**.** Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner pada variabel Compliance (X1) telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga layak digunakan dalam penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel *Assurance* (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,610 > yang melebihi nilai batas sebesar 0,5. Oleh karena itu, kuesioner pada variabel *Assurance* (X2) dinyatakan reliabel.

Dari variabel *Reliability* (X_3) hasil reliabilitas mempunyai *Cronbach Alpha* sebesar 0,696 > 0,5. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa kuisioner pada variabel *Reliability* (X_3) dinyatakan reliabel.

Dari variabel *Tangible* (X_4) hasil reliabilitas mempunyai *Cronbach Alpha* sebesar 0,664 > 0,5. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa kuisioner pada variabel *Tangible* (X_4) dinyatakan reliabel.

Dari variabel *Empathy* (X_5) hasil reliabilitas memiliki *Cronbach Alpha* sebesar 0,776 > 0,5. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa kuesioner pada variabel *Emphaty* (X_5) dinyatakan reliabel.

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

Dari variabel *Responsiveness* (X_6) hasil reliabilitas memiliki *Cronbach Alpha* sebesar 0,709 > 0,5. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa kuesioner pada variabel *Responsiveness* (X_6) dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal. Tujuan utama dari uji normalitas adalah untuk memeriksa apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi secara

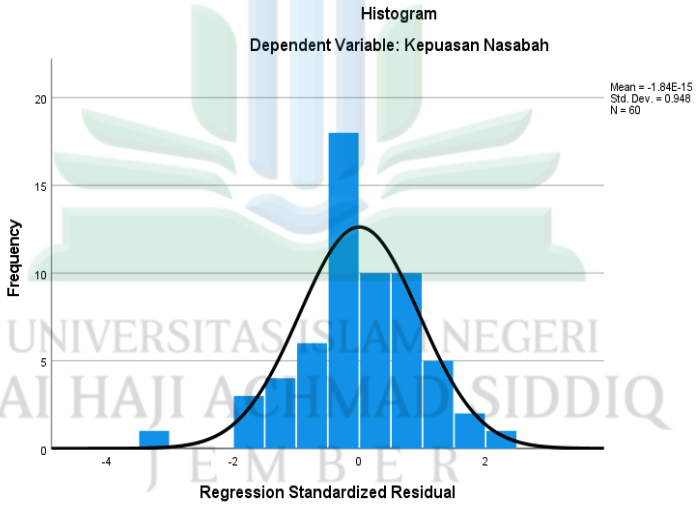
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

normal atau tidak. Peneliti menggunakan beberapa model uji normalitas:

1) Hasil uji Normalitas *Chart* atau Histogram

Apabila grafik histogram atau *Chart* menunjukkan pola menyerupai kurva lonceng dan distribusi data mengikuti arah garis diagonal, maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas *Chart* atau Histogram



Sumber: Data Primer diolah, 2026

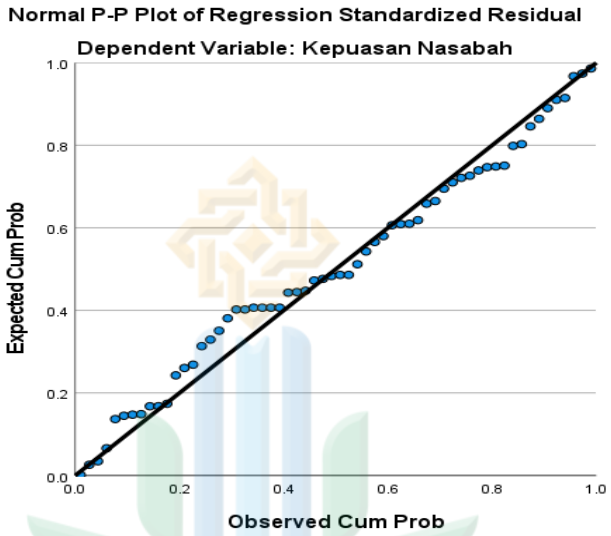
Berdasarkan histogram pada Gambar 4.2, terlihat bahwa distribusi data membentuk pola seperti lonceng dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, model regresi dapat dinyatakan berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji normalitas menggunakan *Normal P- Plot of Regression* Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila penyebaran data berada di sekitar garis diagonal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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



Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan grafik *Normal Probability Plot* pada Gambar 4.3, titik-titik data tampak menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Dengan demikian, model regresi ini dinyatakan memenuhi asumsi normalitas karena data berdistribusi normal.

c. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan berdasarkan nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parametersa,b	Mean	0
	Std. Deviation	.93003078
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.071
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)c		.200d

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 4.13, diperoleh nilai signifikansi sebesar **0,200**, yang lebih besar dari **0,05**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

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

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan sebagai melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam model regresi linier berganda. Namun jika terdapat korelasi yang nilainya lebih tinggi diantara variabel bebasnya maka hubungan antara variabel bebas dan terikat akan terganggu. Kriteria nilai keputusan uji multikolieritas adalah jika VIF (*Variance Inflation Faktor*) < 10 atau nilai tolerance > 0,01 maka tidak terjadi multikolinieritas.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.15
Hasil uji Multikolinieritas

Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Compliance	.547	1.828
	Assurance	.595	1.68
	Reliability	.383	2.609
	Tangibel	.294	3.405
	Empathy	.396	2.524
	Responsiveness	.309	3.238
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel 4.14 tersebut bisa dilihat dari hasil uji multikolinieritas pada variabel *Compliance* (X_1) dengan nilai *tolerance* 0,547 > 0,1 dan VIF 1,828 < 10. Pada variabel *Assurance* (X_2) diketahui nilai *tolerance* 0,595 > 0,1 dan VIF 1,680 < 10. Pada variabel *Reliability* (X_3) diketahui nilai *tolerance* 0,383 > 0,1 dan VIF 2,609 < 10. Pada variabel *Tangibel* (X_4) diketahui nilai *tolerance* 0,294 > 0,1 dan VIF 3,405 < 10. Pada variabel *Empathy* (X_5) diketahui nilai *tolerance* 0,396 > 0,1 dan VIF 2,524 < 10. Pada variabel *Responsiveness* (X_6) diketahui nilai *tolerance* 0,309 > 0,1 dan VIF 3,238 < 10. Maka dapat diambil kesimpulan tidak adanya korelasi atau data tidak terkena gejala multikolinieritas.

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

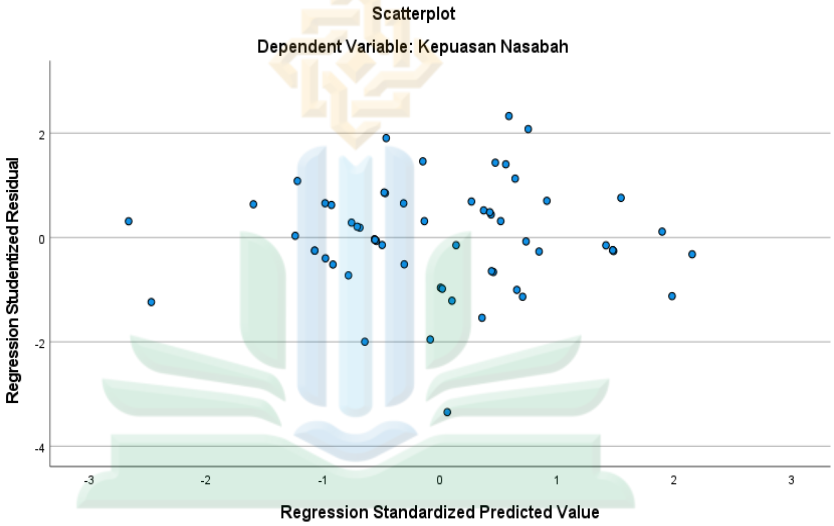
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan jika varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi pada model regresi. Untuk mengetahui ada dan tidaknya heteroskedastisitas bisa dilihat dengan memakai grafik *scatterplot*. Apabila ada pola titik-titik yang

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

teratur maka terjadi heterokedastisitas, apabila titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah, 2026

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

Dari gambar 4.4 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*, terlihat jika titik-titik menyebar secara acak baik diatas angka 0 maupun sumbu Y dan tidak membentuk pola. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedastisitas pada model ini terpenuhi yaitu bebas dari heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui seberapa pengaruh anatara variabel bebas (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibel, Empathy, Responsiveness*) terhadap variabel terikat yaitu

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(Kepuasan Nasabah) pada BSI KCP UNEJ Jember. Maka dalam penghitungannya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-1.018	1.659
	Compliance	.145	.100
	Assurance	.130	.103
	Reliability	.103	.113
	Tangible	-.141	.132
	Empathy	.167	.101
	Responsiveness	.663	.139
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan pada tabel 4.15 diatas bisa dilihat dari nilai konstanta (nilai α) sebesar -1,018 dan untuk *Compliance* (nilai β) sebesar 0,145, *Assurance* (nilai β) sebesar 0,130, *Reliability* (nilai β) sebesar 0,103, *Tangible* (nilai β) sebesar -0,141, *Emphaty* (nilai β) sebesar 0,167, *Responsiveness* (nilai β) sebesar 0,663. Sehingga bisa diperoleh persamaan regresi linier berganda berikut ini:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \varepsilon$$

$$Y = -1{,}018 + 0{,}145X_1 + 0{,}130X_2 + 0{,}103X_3 + -0{,}141X_4 + 0{,}167X_5 + 0{,}663X_6 + \varepsilon$$

Dari *hasil* persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (α) sebesar -1,018 memiliki nilai negatif, artinya pada saat (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibel, Emphaty,*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Responsiveness) naik sebesar 0, maka Kepuasan Nasabah menurun sebesar -1,081 dengan asumsi variabel lain tetap.

b. Nilai β_1 sebesar 0,145 menyatakan bahwa variabel *Compliance* (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai X_1 (Kepatuhan) mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah juga akan mengalami kenaikkan.

c. Nilai β_2 sebesar 0,130 menyatakan bahwa variabel *Assurance* (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai X_2 (Jaminan) mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami kenaikkan.

d. Nilai β_3 sebesar 0,103 menyatakan bahwa variabel *Reliability* (X_3) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai X_3 (Keandalan) mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami kenaikkan.

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

e. Nilai β_4 sebesar -0,141 menyatakan bahwa variabel *Tangible* X_4 (Bukti Fisik) menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan Arah) antara variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini artinya jika variabel *Tangible* mengalami kenaikan sebesar 1% maka sebaliknya variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami penurunan.

f. Nilai β_5 sebesar 0,167 menyatakan jika variabel *Emphaty* (X_5) memiliki pengaruh yang positif pada Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai (X_5) mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami kenaikan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

g. Nilai β_6 sebesar 0,663 menyatakan jika variabel *Responsiveness* X_6 berpengaruh yang positif pada Kepuasan Nasabah (Y). Jika nilai X_6 (Daya Tanggap) mengalami kenaikkan maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami kenaikan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsil)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara parsial dengan tujuan mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen (X) memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan berdasarkan hipotesis sebagai berikut:

1) H_1: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
2) H_2: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Assurance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
3) H_3: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Reliability* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
4) H_4: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Tangible* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
5) H_5: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.
6) H_6: terdapat pengaruh secara parsial dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

7) H_7 : terdapat pengaruh secara simultan dimensi *Compliance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *Coefficients*, khususnya pada kolom Sig. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi serta nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

1) Jika nilai sig < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh variabel *Independent* terhadap variabel *Dependent*.
2) Jika nilai sig > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel *Independent* terhadap variabel *Dependent*.

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

Adapun nilai t_{tabel} dalam penelitian ini adalah 2,00575 yang didapatkan dari sampel 60 responden dimana perhitungannya sebagai berikut:

$T_{tabel} = t\ (\alpha/2;\ n\text{-}k\text{-}1)$

$= t\ (0{,}05/2\ ;\ 60\text{-}6\text{-}1)$

$= t\ (0{,}05\ ;\ 53)$

$=2{,}00575$

Keterangan:

α= alpha

n= jumlah responden

k = jumlah variabel *Independent*

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Jadi dengan α (Alpha) 5% (0,05) didapat t_{tabel} = 2,00575, data dapat dikatakan signifikansi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau sig t < 0,05 maka H_a diterima. Berikut hasil uji dengan menggunakan SPSS 27:

Tabel 4.17
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.614	.542
	Compliance	1.444	.155
	Assurance	1.260	.213
	Reliability	.912	.366
	Tangible	-1.072	.288
	Emphaty	1.647	.105
	Responsiveness	4.754	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan			

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.16 dari hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Compliance* (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,155 > 0,05 dan nilai t_{hitung} 1,444 < 2,00575 berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Compliance* (kepatuhan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

Variabel *Assurance* (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,213 > 0,05 dan t_{hitung} sebesar 1,260 < 2,00575 sehingga H_2 ditolak. Dengan demikian, varaibel *Assurance* (Jaminan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Variabel *Reliability* (X_3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,366 > 0,05 dan t_{hitung} sebesar 0,912 < 2,00575 sehingga H_3 ditolak. Dengan demikian, varaibel *Reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

Variabel *Tangible* (X_4) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,288 > 0,05 dan t_{hitung} sebesar -1,072 < 2,00575 sehingga H_4 ditolak. Dengan demikian, varaibel *Tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

Variabel *Emphaty* (X_5) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,105 > 0,05 dan t_{hitung} sebesar 1,647 < 2,00575 sehingga H_5 ditolak. Dengan demikian, varaibel *Emphaty* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

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

Variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00< 0,05 dan t_{hitung} sebesar 4,754 > 2,00575 sehingga H_6 diterima. Dengan demikian, varaibel *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat adapun hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

H_7 keseluruhan dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP UNEJ Jember.

Dasar pengambilan keputusan pada uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} atau berdasarkan nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig.<0,05) dan nilai F_{hitung} lebih besar $F_{tabel,}$ maka H_7 dinyatakan diterima.

Nilai f_{tabel} yang didapat sebesar 2,272 yang diperoleh dari 60 sampel responden. Berikut adalah rumus f_{tabel} :

F= F (k; n-k)

= F (6; 60- 6)

= F (6:54)

= 2,272

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

Keterangan:

F : F_{tabel}

K : Jumlah Variabel *Independen*

N : Jumlah Sampel

Dengan taraf signifikansi α (alpha) 0,05 (5%). Maka diperoleh f_{tabel} sebesar 2,272. Berikut hasil uji F menggunakan SPSS 27 :

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.18
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]			
Model		F	Sig.
1	Regression	25.194	.000[b]
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: Kepuasan			
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Emphaty, Reliability, Tangible			

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan f_{hitung} 25,194 > 2,272. Sehingga dapat dinyatakan H_7 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember.

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

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat besarnya hubungan yang ditunjukkan perubahan variabel bebas akan diikuti variabel terikat pada proporsi yang sama. Pengujian ini bisa dilihat dengan nilai R Square. Nilai koefisien determinasi adalah dari 0 sampai dengan 1. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Semakin besar nilai koefisien determinasi semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y. Berikut hasil pengujian menggunakan SPSS 27:

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary		
Model	R	R Square
1	.860[a]	740
a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Emphaty, Reliability, Tangible		

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji koefisien determinasi (R^2) di atas sebesar 0,740. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,740 atau 74% dan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilakukan pada penelitian ini.

D. Pembahasan

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

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Compliance* (X_1) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan kurang dalam memberikan pemahaman terkait penerapan prinsip-prinsip syariah karena sebagian nasabah masih kurang memahami perbedaan antara layanan perbankan syariah dan perbankan konvensional.

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Pengaruh *Assurance* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X_2) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan belum optimalnya penyampaian informasi yang diberikan karyawan terhadap nasabah terkait keamanan bertransaksi, perlindungan data nasabah dan jaminan layanan perbankan. Hal tersebut berdampak pada kurang aman dan kepercayaan yang kuat terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* merupakan tindakan atau sikap untuk memberikan rasa aman pada nasabah seperti adanya jaminan keamanan dalam melakukan jasa layanan perbankan.[64] Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan yang diterapkan oleh bank belum menjadi faktor utama yang mempegaruhi kepuasan nasabah.

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

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sofiah Nur Iradawati (2023) "Pengaruh Responsiveness, Assurance, Empathy, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Diponegoro Kota Surabaya," yang menyatakan bahwa aspek *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (X_3) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan

[64] Sofiah Nur Iradawaty, "PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT DIPONEGORO KOTA SURABAYA," *Journal Akuntansi Dan Bisnis* 28, no. 1 (2023): 74–83.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nasabah. Hal ini dikarenakan Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember belum melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah terutama ketepatan waktu saat melayani nasabah masih kurang dan kurangnya pengetahuan karyawan terkait produk-produk dan akad-akad syariah.

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan.[65] Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan yang diterapkan oleh bank belum menjadi faktor utama yang mempegaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Fauzul Hakim, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS." Yang menyatakan bahwa aspek *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

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

4. Pengaruh *Tangibel* (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil dari uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X_4) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan masih ada keterbatasan fasilitas fisik yang disediakan oleh bank. Berdasarkan kondisi dilapangan, ruang tunggu yang relatif sempit sehingga kurang nyaman ketika jumlah nasabah yang datang meningkat. Selain itu, kapasitas tempat duduk yang terbatas menyebabkan sebagian nasabah harus menunggu dalam kondisi kurang nyaman.

[65] Musdalifah, Rafiqi, and Arfah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi," *Journal Of Sharia Economics* 7, no. 2 (2025): 371–88.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dimensi *Tangible* mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menyediakan sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan yang mendukung sebagai bentuk nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan, aspek ini mencangkup fasilitas fisik perusahaan seperti gedung, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya.[66] Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang diterapkan oleh bank belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

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

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

5. Pengaruh *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil dari uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Emphaty* (X_5) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dipengaruhi oleh belum optimalnya penerapan sikap empati yang diberikan karyawan terhadap nasabah. Karyawan bank dinilai masih kurang dalam menjalani komunikasi yang efektif dengan nasabah, seperti kurang aktif dalam mendengarkan keluhan nasabah, kurang dalam memberikan perhatian secara personal maupun memahami harapan nasabah.

[66] Arman, *Introduksi Manajemen Pemasaran* (Sumatera Selatan: CV.LD MEDIA, 2022).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Emphaty adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan atau keluhan para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.[67] Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati yang diterapkan oleh bank belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Albert Risdyanto dan asmu'i (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Yayasan Agaphe Banjarmasin" yang menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* (X_6) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil dari uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (X_6) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan bank cepat tanggap atas kebutuhan nasabah dan selalu bersedia membantu memberikan informasi kepada nasabah.

Responsiveness yang berarti kemampuan untuk segera menanggapi dan memperbaiki masalah sesuai dengan kebutuhan yang mendesak. Kecepatan respons dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mengharapkan perusahaan melakukan perubahan secara cepat dan efektif.[68]

[67] Siti Inayatul Azaliya and Holilur Rahman, "KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS," *Jurnal Masharif Al- Syariah* 11, no. 204 (2026): 736–49.

[68] Mujito, Dwi Oktiana Irawati, and Tika Kartika Asri, *Manajemen Pelayanan Prima* (EDU PUBLISHER, 2024).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Fauzul Hakim, "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS." Yang menyatakan bahwa aspek *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

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

Hasil dari uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty,* dan *Responsiveness*) memiliki pengaruh sebesar 74% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya 26% dipengaruhi varaibel lain yang mana varaibel kepuasan nasabah belum dijelaskan oleh varaibel yang saya gunakan dalam model penelitian ini.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Di Perbankan Syariah KCP UNEJ Jember maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data penelitian yang di dapat bahwa variabel *Compliance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. hal ini dikarenakan karyawan kurang dalam memberikan pemahaman terkait penerapan prinsip-prinsip syariah karena sebagian nasabah masih kurang memahami perbedaan antara layanan perbankan syariah dan perbankan konvensional.

2. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Hal ini dikarenakan belum optimalnya penyampaian informasi yang diberikan karyawan terhadap nasabah terkait keamanan bertransaksi, perlindungan data nasabah dan jaminan layanan perbankan.

3. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data yang peneliti dapat bahwa variabel *Reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Hal ini belum dikarenakan BSI KCP UNEJ Jember belum

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah terutama ketepatan waktu saat melayani nasabah masih kurang dan kurangnya pengetahuan karyawan terkait produk-produk dan akad-akad syariah.

4. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data penelitian yang di dapat bahwa variabel *Tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Hal disebabkan masih ada keterbatasan fasilitas fisik yang disediakan oleh bank. Berdasarkan kondisi dilapangan, ruang tunggu yang relatif sempit sehingga kurang nyaman ketika jumlah nasabah yang datang meningkat.

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data penelitian yang didapat bahwa variabel *Emphaty* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Hal ini dapat dipengaruhi oleh belum optimalnya penerapan sikap empati yang diberikan karyawan terhadap nasabah. Karyawan bank dinilai masih kurang dalam menjalani komunikasi yang efektif dengan nasabah, seperti kurang aktif dalam mendengarkan keluhan nasabah, kurang dalam memberikan perhatian secara personal maupun memahami harapan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

   Berdasarkan data penelitian yang di dapat bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember. Artinya, semakin cepat dan tanggap pegawai bank dalam

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

merespons pertanyaan, permintaan serta keluhan nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

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

   Berdasarkan data yang peneliti dapat bahwa semua variabel *Independent* berpengaruh terhadap variabel *Dependent* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,740 atau 74% dan sisanya 0,260 atau sebesar 26% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Artinya nasabah mempresentasikan semua aspek penting dari kualitas layanan yang secara bersama-sama akan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan dan memenuhi harapan nasabah.

B. Saran-Saran

1. Kedepannya kekurangan dalam hal kepatuhan (*Compliance*) pihak Bank diharapkan dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam produk dan layanan perbankan. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik, nasabah dapat mengetahui perbedaan antara layanan perbankan syariah dan perbankan konvensional sehingga nilai-nilai syariah yang diterapkan bank dapat dirasakan oleh nasabah.
2. Kedepannya kekurangan dalam hal jaminan (*Assurance*) pihak Bank perlu meningkatkan penyampaian informasi terkait keamanan dalam bertransaksi, perlindungan data nasabah. Karyawan juga perlu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami agar nasabah lebih aman dan percaya dalam menggunakan layanan perbankan.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Kedepannya kekurangan dalam hal kehandalan (*Reliability*) Bank disarankan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan serta memperkuat pemahaman karyawan mengenai produk dan akad syariah melalui pelatihan agar layanan menjadi lebih andal dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Kedepannya kekurangan dalam hal Bukti Fisik (*Tangible*) pihak Bank perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan fasilitas fisik yang tersedia misalnya dengan menambahkan kapasitas ruang tunggu, menyediakan tempat duduk yang lebih memadai, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman.
5. Kedepannya kekurangan dalam hal Empati (*Emphaty*) Bank diharapkan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan pelayanan karyawan. Karyawan perlu lebih aktif mendengarkan keluhan nasabah, memahami kebutuhan, memberikan perhatian agar hubungan antara bank dana nasabah menjadi lebih baik.
6. Pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) pihak Bank perlu mempertahankan dan terus meningkatkan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan nasabah. Hal ini terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
7. Meskipun secara parsial tidak semua variabel berpengaruh signifikan, namun secara bersama-saman dimensi tersebut terbukti mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu bank perlu menjaga keseimbangan antara penerapan prinsip syariah, jaminan, kehandalan,

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

fasilitas fisik, kepedulian terhadap nasabah serta ketanggapan dalam memberikan layanan agar kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agustiani, T I N, and I K A Yuanita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok." *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2022.

Aisyah, Mushaf. *Al-Qur'an Dan Terjemah Untuk Wanita*. Jakarta: S.F Jabal Raudat Al-Jannah, 2010.

Ardianty, Anggita, Biki Zulfikar Rahmat, and Trisna Wijaya. "Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dimensi Carter." *Jurnal Ekonomi Islam* 14 (2023): 44–62.

Ariyadi, A. "DIMENSI TANGIBLE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK THE TANGIBLE DIMENSION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY." *Journal Of Intellectual Publication* 4, no. 3 (2024): 105–18.

Arman. *Introduksi Manajemen Pemasaran*. Sumatera Selatan: CV.LD MEDIA, 2022.

Arslan, Rijal. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 465–70.

Asmara Dewi, Wayan Weda. *Teori Prilaku Konsumen*. Malang: UB Press, 2022.

Asyfiya, Kholilah Azkiyah, Muthia Fariza, and Dokmen Lubis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (Tangibles, Emphaty, Reliabillity, Responsiveness, Assurance) Di BSI KCP Cirebon PLERED 1." *Jurnal Witana* 02, no. 01 (2024): 7–18.

Azaliya, Siti Inayatul, and Holilur Rahman. "KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS." *Jurnal Masharif Al- Syariah* 11, no. 204 (2026): 736–49.

Azam, Ahmad Muflih, Luluk Zahrotul Mauluddiyah, Rukin, and Anggi Aisafitri. *KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASAN PELANGGAN*. Malang: Widina Media Utama, 2025.

Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoris*. Pekanbaru: CV IRDH, 2020.

Darma, Budi. *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA, 2021.

Fitria, Annisa Dwi, and Yayuk Sri Rahayu. "GREEN MARKETING DAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KUALITAS PELAYANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP CITRA BANK SYARIAH." *Jurnal Perbankan Syariah* Volume 10, no. No 1 (2024): 45–58.

Hakim, Ahmad Fauzul. "Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS." *El-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 58.

Hariyadi, Rizky. "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu." *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* Volume 5, no. 2 (2022): 123–31.

Iba, Zainuddin, and Aditya Wardhana. *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS & SMART-PLS*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.

Imansari, Nurulita, and Umi Kholifah. *Metodologi Penelitian*. Madiun: UNIPMA Press Universitas PGRI Madiun, 2023.

Iradawaty, Sofiah Nur. "PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT DIPONEGORO KOTA SURABAYA." *Journal Akuntansi Dan Bisnis* 28, no. 1 (2023): 74–83.

Kasmir. *Metode Penelitian Manajemen* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2022).

Madaniyah, Sofiyatul, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih. "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT . BPRS Bhakti Sumekar Kab . Sumenep." *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2023).

Meilani, Any, and Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2501–10.

Mujito, Dwi Oktiana Irawati, and Tika Kartika Asri. *Manajemen Pelayanan Prima*. EDU PUBLISHER, 2024.

Musdalifah, Rafiqi, and Arfah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi." *Journal Of Sharia Economics* 7, no. 2 (2025): 371–88.

Noor, Nurhafihz. "Halal Service Quality : Systematic Review , Conceptual Model and Future Research." *Journal Of Islamic Accounting and Business Research*, no. August (2026). https://doi.org/10.1108/JIABR-06-2024-0211.

Nurhayati, Yanti. "Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 2023, 1–12.

Othman, Abdulqawi, and Lynn Owen. "The Multi (QS) in Islamic Bangking Industry: A Study in Kuwait Finance House." *Journal Of Islamic Financial Service*, 2001.

Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan KARYA ILMIAH. UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember*. Vol. 13. Jember, 2022.

Pratiwi, Ana. "Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Lingkungan* 1, no. 2 (2023).

Putri, Nadia Azalia, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinnestira, and Isma Ramadhaniah. "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Journal Of Indonesian Social Society* 1 (2023): 43–48.

Qoriani, Hersa Farida. "STRATEGY IN IMPROVING STUDY CUSTOMERS : BAKTIMAKMUR INDAH SURABAYA RURAL BANK (BPRS)." *Journal Of Management and Business Economics* 2, no. 1 (2024): 18–21.

Qoriani, Hersa Farida, Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, and Vaza Zahiduz Zaka. "Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bsi KCP Jember Balung." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2 (2024): 128–32.

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

Rohmad, and Siti Sarah. *Pengembangan Instrumen Angket*. Purwokerto: K-Media, 2021.

Rosanti, Novita. *Kepuasan Dan Loyalitas NASABAH*. Makassar: CV.AA.RIZKY, 2023.

Rosidah, Shinta Nur, Meri Ananda Pritita, Helfita Sari, and Hikmatul Hasanah. "STRATEGI PEMASARAN DAN PROSEDUR PRODUK PEMBIAYAAN CICILAN EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP JEMBER UNEJ." *Jurnal Ekonomi Revolusioner* 8, no. 2 (2025): 19–24.

Sanurdi. *Kualiatas Pelayanan ISLAMI Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*. Mataram: Sanabil, 2021.

Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 53–62. https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Siregar, Edison. *Riset Dan Seminar Sumber Daya Manusia*. Widina Media Utama, 2022.

Sofiah, and Darian Fahris Ghofur. "Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aaplikasi Byond Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP GBK Gresik." *Jurnal Penelitian Nusantara* 1 (2025): 358–64.

Suwarto, Rohwiyati, and Giyono. "PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT." *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah* 20, no. 1 (2022): 1–9.

Syahroni, Muhammad Irfan. "PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF." *Jurnal Al-Musthafa* 2, no. 3 (2022): 43–56.

Trisasmita, Rio, and Lili Supriyadi. "DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN MODEL CARTER." *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia* Volume 19, no. 1 (2024).

Vikaliana, Resista, Agung Pujianto, Awin Mulyati, Renatalia Fika, Reza Ronaldo, Heru Kreshna Reza, and Edward Ngii. *Ragam Penelitian Dengan Spss*. Surakarta: Tahta Media Group, 2022.

Wahyuna, Sari, and Zulhamdi. "Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Konvensional." *Journal Al-Hiwalah: Sharia Economic Law* Volume 1 N (2022).

Yudi, Nurnasrina, and Nola Fibriyani Bte Salman. "Perkembangan Perbankan Syari'ah Di Indonesia." *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* Volume 2 N, no. 2 (2024): 31–37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Varaibel	SUB Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter *(Compliance, Assurance, Reliability, Tangible , Empathy, Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Unej Jember	1. Apakah dimensi *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember? 2. Apakah dimensi *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember? 3. Apakah dimensi *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan	*Compliance*	1. Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam 2. Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan 3. Ketentuan produk dan layanan yang islami 4. Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil.	Seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember	1. Metode penelitian : Kuantitatif 2. Jenis Penelitian : Survei Langsung Terhadap Nasabah 3. Metode pengumpulan data : kuesioner atau angket 4. Lokasi penelitian : BSI KCP UNEJ Jember 5. Teknik pengambilan sampel : *probability sampel* 6. Teknik analisis data: a) Uji instrumen : uji validitas
			Assurance	1. Karyawan berperilaku sopan 2. Layanan yang		

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

	4. Apakah dimensi *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember? 5. Apakah dimensi *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember? 6. Apakah dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember? 7. Apakah dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*			terpercaya 3. Keterampilan karyawan 4. Karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan		dan uji reliabilitas b) Uji asumsi klasik : uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas c) Analisis regresi linier berganda d) Uji hipotesis : uji T (Parsial) dan uji F (simultan) e) Koefisien determinasi (R^2)
			Reliability	1. pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan 2. Ketika pelanggan memiliki masalah, karyawan menunjukkan rasa simpati dan meyakinkan 3. Memberikan pelayanan yang dapat diandalkan 4. Memberikan pelayanan dengan cepat		
			Tangible	1. Fasilitas fisik terlihat dengan		

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

	8. secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP UNEJ Jember?			jelas 2. Penampilan fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang diberikan 3. Karyawan berpenampilan rapi 4. Kebersihan gedung		
			Empathy	1. Pelayanan yang diberikan mampu mengikat hati pelanggan 2. Jam operasional perusahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan 3. Kesungguhan karyawan dalam memahami keluhan nasabahnya 4. Ketersediaan karyawan dalam memberikan		

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

				layanan		
			Responsiveness	1. Karyawan tidak terlalu sibuk untuk menangapi permintaan pelanggan 2. Karyawan selalu siap dalam membantu nasabah 3. Karyawan mampu memberikan layanan dengan cepat 4. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan		
		Variabel Dependent: Kepuasan Nasabah (Y)		1. Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan 2. Ketersediaan nasabah dalam merekomendasik		

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

			an perbankan kepada orang lain 3. Persepsi nasabah terhadap pengalaman menggunakan layanan perbankan 4. Kepuasan terhadap pemenuhan harapan dan kebutuhan nasabah		

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

2. Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: MERI ANANDA PRITITA
NIM	: 222105010049
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi	: UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter *(Compliance, Assurance, Reliability, Tangible , Empathy, Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Unej Jember**" Secara keseluruhan adalah hasil karya saya sendiri, Kecuali pada kutipan-kutipan yang sudah di rujuk sumbernya.

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

Jember, 27Agustus 2026
Saya yang menyatakan



MERI ANANDA PRITITA
NIM: 222105010049

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Kuisioner / Angket

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER *(COMPLIANCE, ANSURRANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNEJ JEMBER

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

KUESIONER PENELITIAN

Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki

b. Perempuan Umur :

Profesi : a. Pelajar/ Mahasiswa d. PNS

b. Karyawan swasta e. Wiraswasta

Lainnya :

1. Seberapa sering menggunakan layanan perbankan khususnya di BSI KCP UNEJ Jember?

   a. > 5 kali dalam sebulan

   b. 3-4 kali dalam sebulan

   c. 1-2 kali dalam sebulan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

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

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	***Compliance* (Kepatuhan)**	SS	S	N	TS	STS
1.	BSI KCP UNEJ selalu menjalankan prinsip syariah					
2.	BSI KCP UNEJ menerapkan ketentuan produk secara islami					
3.	BSI KCP UNEJ menyediakan fasilitas pinjaman bebas bunga					
4.	BSI KCP UNEJ mempraktikkan sistem bagi hasil					

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

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	***Reliability* (Keandalan)**	SS	S	N	TS	STS
1.	BSI KCP UNEJ memberikan layanan tepat waktu dan jam layanan yang optimal					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2.	Karyawan BSI KCP UNEJ tidak membeda bedakan pelayanan kepada semua nasabah					
3.	BSI KCP UNEJ memberikan layanan yang cepat dan akurat					
4.	Keamanan bertransaksi yang terjamin					

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	***Tangibles* (Bukti Fisik)**	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank menyediakan ruang tunggu dan parkir yang luas					
2.	Pembersihan area bank, termasuk meja kursi dan peralatan lainnya					
3.	Bank menyediakan toilet yang bersih dan terawat					
4.	Penampilan karyawan yang rapi dan menarik					

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

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	***Emphaty* (Empati)**	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan selalu memahami keluhan yang di sampaikan nasabahnya					
2.	Karyawan menjadi penasihan dalam setiap keluhan yang disampaikan nasabahnya					
3.	Karyawan BSI KCP UNEJ selalu bersedia melayani dengan sabar dan cermat					
4.	Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan selalu dalam posisi siap tanggap untuk melayani nasabahnya					
2.	Karyawan memberikan informasi yang lengkap saat nasabah mengajukan pertanyaan terkait produk atau layanan					
3.	Karyawan BSI KCP UNEJ menunjukkan kesediaan membantu dengan cepat dalam setiap kunjungan					
4.	Saya merasa mudah mendapatkan informasi tentang produk dan layanan bank					

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

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. Tabulasi Hasil Kuesioner

Hasil Kuesioner Variabel *Compliance* dan *Assurance*

No	X1.1	X1.2	X1.3	4	Total	No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	5	5	4	5	19	1	5	5	4	5	19
2	5	5	5	4	19	2	5	4	5	5	19
3	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	18
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	16
6	3	4	4	3	14	6	4	4	5	4	17
7	5	4	5	4	18	7	5	4	4	5	18
8	5	5	5	5	20	8	5	5	5	5	20
9	4	4	3	3	14	9	4	4	5	4	17
10	4	3	3	3	13	10	5	4	4	3	16
11	5	4	4	4	17	11	5	4	4	3	16
12	3	4	4	4	15	12	4	4	4	4	16
13	5	5	4	4	18	13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16	14	5	5	4	4	18
15	4	4	4	4	16	15	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	19	16	5	4	5	4	18
17	4	4	4	4	16	17	4	4	4	4	16
18	4	5	4	4	17	18	4	5	5	4	18
19	4	4	4	5	17	19	5	3	4	5	17
20	5	4	4	5	18	20	4	3	5	4	16
21	5	5	4	4	18	21	5	5	5	5	20
22	5	5	4	3	17	22	5	4	5	5	19
23	4	4	4	4	16	23	4	4	4	4	16
24	5	4	5	3	17	24	5	4	4	5	18
25	4	4	3	3	14	25	5	5	5	4	19
26	4	5	5	5	19	26	5	5	4	5	19
27	5	5	4	4	18	27	5	4	4	5	18
28	4	4	3	4	15	28	4	5	5	5	19
29	4	5	4	5	18	29	3	4	3	4	14
30	5	4	4	5	18	30	4	5	4	4	17
31	4	4	4	4	16	31	5	4	4	4	17
32	4	4	4	5	17	32	5	4	3	4	16
33	5	5	4	4	18	33	5	5	5	5	20
34	5	5	3	4	17	34	5	5	5	5	20
35	5	4	4	5	18	35	5	4	5	4	18
36	5	5	5	5	20	36	5	5	5	5	20
37	4	4	3	4	15	37	5	4	5	5	19
38	4	4	4	4	16	38	4	4	4	3	15
39	4	5	4	4	17	39	4	4	3	4	15

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

40	4	4	4	4	16	40	4	5	4	4	17
41	4	4	4	4	16	41	4	4	4	4	16
42	5	4	4	3	16	42	4	5	4	5	18
43	5	5	4	5	19	43	5	5	4	5	19
44	4	5	4	4	17	44	4	4	3	4	15
45	4	3	3	3	13	45	4	4	4	4	16
46	4	5	5	3	17	46	5	4	5	5	19
47	3	5	4	5	17	47	4	3	5	4	16
48	4	3	5	4	16	48	5	4	4	4	17
49	4	5	4	5	18	49	5	4	5	5	19
50	5	5	5	4	19	50	4	4	3	4	15
51	5	4	4	5	18	51	4	4	4	3	15
52	4	4	4	4	16	52	3	4	4	4	15
53	5	5	4	5	19	53	5	4	5	4	18
54	5	4	5	4	18	54	4	4	4	4	16
55	5	4	5	4	18	55	5	4	3	4	16
56	4	4	4	4	16	56	4	4	4	4	16
57	5	4	5	4	18	57	5	5	4	5	19
58	4	4	4	5	17	58	5	5	4	4	18
59	4	3	3	3	13	59	4	4	3	5	16
60	3	3	3	4	13	60	4	4	3	4	15

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Hasil Kuisioner Variabel *Reliability* dan *Tangible*

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
1	5	4	5	5	19	1	5	5	4	5	19
2	5	5	4	5	19	2	5	5	5	4	19
3	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	17
5	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	20
6	3	4	4	4	15	6	4	4	3	3	14
7	4	4	5	4	17	7	5	5	4	5	19
8	4	5	5	5	19	8	5	5	5	5	20
9	3	3	4	4	14	9	4	4	4	3	15
10	3	3	4	4	14	10	4	4	4	4	16
11	4	5	4	4	17	11	5	4	4	5	18
12	4	3	3	4	14	12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16	13	4	5	4	5	18
14	4	5	5	5	19	14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16	15	4	4	4	4	16
16	5	4	4	5	18	16	4	5	5	4	18
17	4	4	4	4	16	17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	5	17	18	4	5	4	5	18

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

19	5	4	3	3	15	19	3	4	4	5	16
20	5	4	5	5	19	20	5	4	5	4	18
21	5	4	5	4	18	21	5	5	4	4	18
22	4	4	5	5	18	22	4	4	4	5	17
23	4	4	4	4	16	23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	5	18	24	5	4	5	3	17
25	5	4	4	4	17	25	4	4	5	4	17
26	4	4	4	4	16	26	5	4	5	5	19
27	4	5	5	4	18	27	4	4	4	5	17
28	4	5	4	4	17	28	5	4	5	3	17
29	5	5	4	5	19	29	5	4	5	4	18
30	5	5	5	3	18	30	4	4	5	3	16
31	4	4	4	4	16	31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16
33	5	4	5	5	19	33	5	5	5	5	20
34	5	4	3	4	16	34	5	4	4	5	18
35	5	5	4	4	18	35	4	5	5	4	18
36	5	5	5	5	20	36	5	5	5	5	20
37	4	5	5	5	19	37	5	5	5	5	20
38	4	3	4	4	15	38	4	4	4	4	16
39	4	4	3	4	15	39	4	4	3	3	14
40	4	4	4	4	16	40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12	41	4	4	4	4	16
42	4	4	5	4	17	42	5	5	4	4	18
43	5	4	5	5	19	43	5	5	4	5	19
44	4	4	3	4	15	44	4	4	3	3	14
45	4	3	3	3	13	45	3	3	3	3	12
46	5	5	5	5	20	46	3	5	5	5	18
47	5	4	3	5	17	47	5	4	4	3	16
48	5	5	4	4	18	48	5	4	5	5	19
49	5	5	5	5	20	49	5	5	4	4	18
50	3	4	4	4	15	50	3	4	5	4	16
51	5	4	4	5	18	51	5	5	5	4	19
52	4	4	4	4	16	52	4	4	4	4	16
53	4	5	4	5	18	53	5	3	4	3	15
54	4	3	5	4	16	54	5	5	4	4	18
55	5	4	4	4	17	55	4	4	5	4	17
56	4	4	5	4	17	56	4	4	4	4	16
57	4	5	5	4	18	57	5	5	5	5	20
58	5	5	4	5	19	58	5	5	5	5	20
59	4	3	4	4	15	59	5	3	4	3	15
60	3	4	3	4	14	60	5	3	4	3	15

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil Kuesioner Variabel *Emphaty* dan *Responsiveness*

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total	No	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Total
1	5	5	4	5	19	1	5	5	4	5	19
2	5	4	5	5	19	2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16
4	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16
5	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	18
6	3	3	3	3	12	6	3	3	3	3	12
7	5	4	4	5	18	7	5	4	4	5	18
8	5	4	5	5	19	8	5	5	5	5	20
9	3	4	4	3	14	9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16	10	4	5	4	4	17
11	5	4	5	5	19	11	5	4	3	3	15
12	4	4	4	4	16	12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16	13	4	5	4	4	17
14	4	4	5	5	18	14	4	5	4	4	17
15	4	4	4	4	16	15	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	19	16	5	4	5	5	19
17	4	4	4	4	16	17	4	4	4	3	15
18	4	4	4	4	16	18	4	5	4	4	17
19	4	5	3	3	15	19	3	5	4	3	15
20	5	4	5	4	18	20	4	5	4	3	16
21	5	5	5	5	20	21	5	4	4	4	17
22	4	5	4	5	18	22	5	4	4	4	17
23	4	4	4	4	16	23	4	4	4	4	16
24	5	4	5	4	18	24	4	5	4	4	17
25	4	3	4	3	14	25	4	5	4	4	17
26	4	4	4	4	16	26	4	4	4	4	16
27	4	4	5	4	17	27	4	5	4	4	17
28	5	5	5	4	19	28	5	5	4	4	18
29	4	4	5	4	17	29	4	4	5	5	18
30	4	4	5	5	18	30	4	5	4	4	17
31	3	3	3	4	13	31	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20	33	5	5	4	5	19
34	5	5	4	5	19	34	5	4	4	5	18
35	5	4	4	4	17	35	4	4	4	5	17
36	5	5	5	5	20	36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20	37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16	38	4	4	4	4	16
39	3	4	4	3	14	39	4	4	3	4	15
40	4	4	4	4	16	40	4	4	4	4	16
41	4	4	3	4	15	41	4	4	4	4	16

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

42	5	4	3	5	17	42	4	5	4	4	17
43	5	5	4	5	19	43	5	5	4	5	19
44	3	4	4	3	14	44	4	4	3	4	15
45	4	4	4	3	15	45	3	3	3	3	12
46	4	3	4	5	16	46	4	5	5	4	18
47	5	4	5	5	19	47	3	4	5	4	16
48	5	4	4	5	18	48	5	4	4	5	18
49	4	4	5	5	18	49	4	5	4	4	17
50	5	4	3	5	17	50	5	5	4	4	18
51	4	3	4	4	15	51	5	5	5	4	19
52	4	4	4	4	16	52	4	4	4	4	16
53	4	4	3	5	16	53	5	4	4	3	16
54	4	4	4	4	16	54	4	4	4	4	16
55	5	4	5	4	18	55	4	5	5	4	18
56	4	4	4	4	16	56	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20	57	4	5	5	4	18
58	4	4	5	4	17	58	4	5	4	4	17
59	3	3	3	3	12	59	4	4	4	4	16
60	4	3	4	3	14	60	4	4	4	3	15

Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

21	5	5	5	5	20
22	5	4	4	4	17
23	4	4	4	4	16
24	5	4	5	4	18
25	4	5	4	4	17
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	5	5	4	18
29	5	4	5	4	18
30	5	5	4	5	19
31	4	4	4	4	16
32	4	5	5	3	17
33	5	5	5	4	19
34	5	5	4	4	18
35	5	5	4	4	18
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	3	15
40	4	5	4	4	17
41	4	4	4	4	16
42	3	4	4	5	16
43	4	5	5	5	19
44	4	4	4	3	15
45	3	3	3	3	12
46	4	4	4	5	17
47	3	3	5	4	15
48	4	5	4	4	17
49	5	5	5	5	20
50	5	5	4	4	18
51	5	5	4	5	19
52	4	3	3	4	14
53	4	5	4	3	16
54	4	4	4	4	16
55	4	5	4	4	17
56	4	4	4	4	16
57	4	5	5	5	19
58	4	3	4	3	14
59	3	4	4	4	15
60	4	3	4	4	15

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Hasil Olah Data SPSS

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas varaibel *Compliance*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Compliance
X1.1	Pearson Correlation	1	.341**	.396**	.191	.684**
	Sig. (2-tailed)		.008	.002	.144	.000
	N	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.341**	1	.319*	.341**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.008		.013	.008	.000
	N	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.396**	.319*	1	.274*	.709**
	Sig. (2-tailed)	.002	.013		.034	.000
	N	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	.191	.341**	.274*	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.144	.008	.034		.000
	N	60	60	60	60	60
Compliance	Pearson Correlation	.684**	.715**	.709**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hasil uji validitas varaibel *Assurance*

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Assurance
X2.1	Pearson Correlation	1	.221	.311*	.413**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.089	.015	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.221	1	.176	.308*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.089		.177	.017	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	.311*	.176	1	.275*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.015	.177		.034	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	.413**	.308*	.275*	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.034		.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.707**	.600**	.684**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil uji validitas variabel *Reliability*

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Reliability
X3.1	Pearson Correlation	1	.406**	.213	.404**	.695**
	Sig. (2-tailed)		.001	.102	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	.406**	1	.377**	.400**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	.213	.377**	1	.409**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.102	.003		.001	.000
	N	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	.404**	.400**	.409**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001		.000
	N	60	60	60	60	60
Reliability	Pearson Correlation	.695**	.758**	.701**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Hasil uji validitas variabel *Tangible*

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Tangibels
X4.1	Pearson Correlation	1	.292*	.317*	.128	.596**
	Sig. (2-tailed)		.024	.014	.331	.000
	N	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	.292*	1	.387**	.572**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.024		.002	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	.317*	.387**	1	.325*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002		.011	.000
	N	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	.128	.572**	.325*	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.331	.000	.011		.000
	N	60	60	60	60	60
Tangibels	Pearson Correlation	.596**	.789**	.699**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil uji validitas variabel *Emphaty*

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	.496**	.472**	.672**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	.496**	1	.321*	.461**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	.472**	.321*	1	.365**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.004	.000
	N	60	60	60	60	60
X5.4	Pearson Correlation	.672**	.461**	.365**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.000
	N	60	60	60	60	60
Emphaty	Pearson Correlation	.858**	.711**	.702**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hasil uji validitas variabel *Responsiveness*

Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Responsiveness
X6.1	Pearson Correlation	1	.288*	.267*	.515**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.025	.039	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X6.2	Pearson Correlation	.288*	1	.443**	.276*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.025		.000	.033	.000
	N	60	60	60	60	60
X6.3	Pearson Correlation	.267*	.443**	1	.463**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X6.4	Pearson Correlation	.515**	.276*	.463**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.033	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.724**	.681**	.724**	.785**	1

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	.323*	.278*	.366**	.658**
	Sig. (2-tailed)		.012	.032	.004	.000
	N	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.323*	1	.464**	.393**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.278*	.464**	1	.470**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.366**	.393**	.470**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Kepuasan	Pearson Correlation	.658**	.774**	.737**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

b. Uji Reliabilitas

Variabel *Compliance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.640	4

Variabel *Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.610	4

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Variabel *Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	4

Variabel *Tangible*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.664	4

Variabel *Empathy*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	4

Variabel *Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

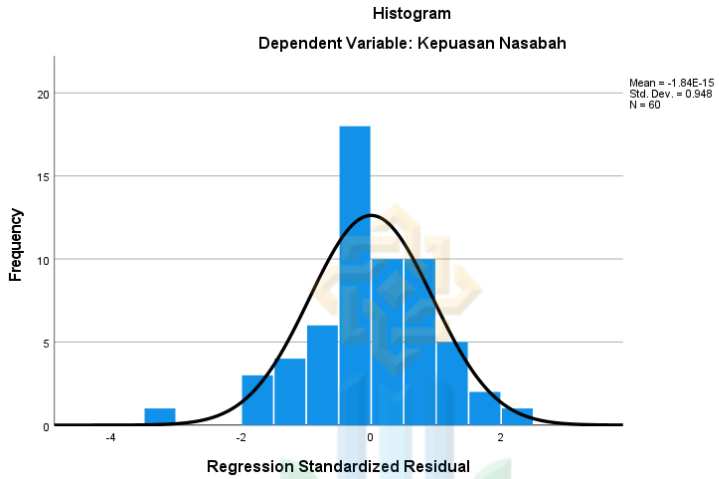
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

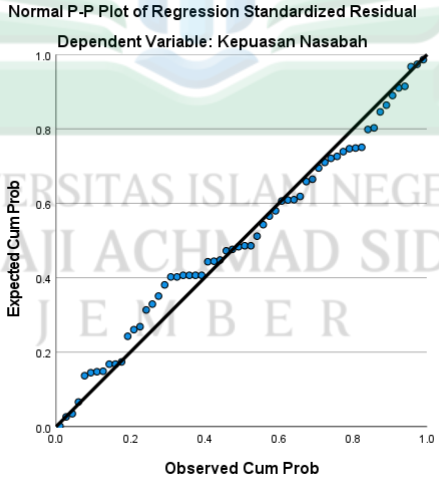
Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	4

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Uji Normalitas





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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parametersa,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93003078
Most Extreme Differences	Absolute	.097

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

	Positive	.071
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)c		.200d

d. Tabel *Coefficients*

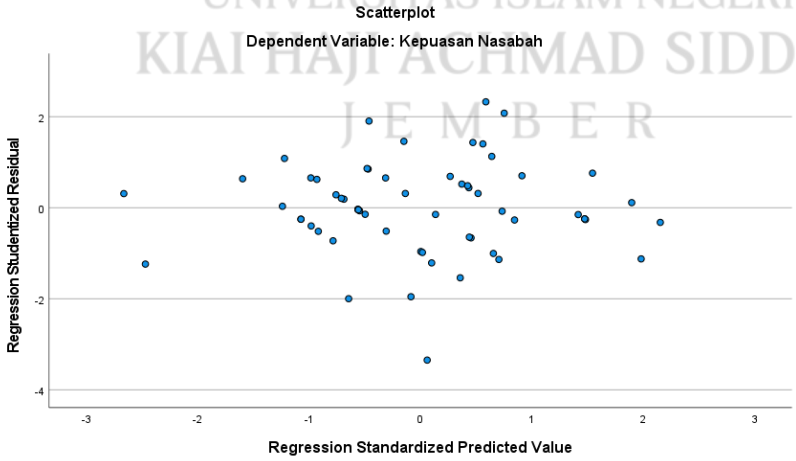
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.018	1.659		-.614	.542
	Compliance	.145	.100	.137	1.444	.155
	Assurance	.130	.103	.114	1.260	.213
	Reliability	.103	.113	.103	.912	.366
	Tangible	-.141	.132	-.139	-1.072	.288
	Emphaty	.167	.101	.183	1.647	.105
	Responsiveness	.663	.139	.599	4.754	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

e. Uji Heterokedastisitas

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



f. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.551	6	24.258	25.194	.000[b]
	Residual	51.032	53	.963		
	Total	196.583	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Emphaty, Reliability, Tangible

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

g. Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860[a]	.740	.711	.981

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

h. Tabel r

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
df = (N-2)	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

i. Tabel t

df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

j. Tabel F

a=0,05	1	2	3	4	5	6	7	8
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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/

Nomor : 4051 / Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/09/2025 29 September 2025
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ
Jl. Kalimantan, No. 60 Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama	:	Meri Ananda Pritita
NIM	:	222105010049
Semester	:	VII (Tujuh)
Jurusan	:	Ekonomi Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter (*Compliance, Ansurrance, Responsivness, Tangibel, Emphaty, Reliabilty*) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP UNEJ Jember"** di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nimas Ria Anggraini

Jabatan : *Branch Operation And Service Manager*

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Meri Ananda Pritita

NIM : 222105010049

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter *(Compliance, Assurance, Reliability, Tangible , Empathy, Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember

Menerangkan bahwa nama yang tertera diatas benar telah menyelesaikan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember pada bulan April 2026.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 22 April 2026

BSI BANK SYARIAH INDONESIA KCP Jember Universitas Jember

Nimas Ria Anggraini
Branch Operation And Service Manager

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

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

Jl. Kalimantan No.60 Sumbersari Jember

No.	Hari/ Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Rabu, 29 Oktober 2025	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	Senin, 24 November 2025	Menyerahkan proposal penelitian	
3.	Rabu, 4 Desember 2025	Acc proposal penelitian	
4.	Selasa, 3 Maret 2026	Wawancara terkait data yang dibutuhkan, struktur, visi dan misi BSI KCP UNEJ Jember	
5.	Minggu pertama (9 maret 2026 – 13 maret 2026)	Meminta izin untuk menyebarkan kuisioner dengan ibu Nimas Ria Anggraini selaku *Branch Operation And Service Manager*	
6.	Minggu kedua (30 maret 2026 – 2 April 2026)	Menyebarkan kuisioner kepada nasabah BSI KCP UNEJ Jember	
7.	Minggu ketiga (6 April- 9 april 2026)	Menyebarkan kuisioner kepada nasabah BSI KCP UNEJ Jember	
7.	Rabu, 22 April 2026	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BSI KCP UNEJ Jember	

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

Jember, 8 April 2026

BSI KCP UNEJ Jember

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Jember Universitas Jember

Nimas Ria Anggraini

Branch Operation And Service Manager

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id





digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 2967 /Un.22/D.5.KP.4/KM.05.00/08/2026

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

Nama : Meri Ananda Pritita
NIM : 222105010049
Semester : IX (Sembilan)

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

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

Jember, 3 Agustus 2026

A.n. Dekan
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

Ana Pratiwi

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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//uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama	:	Meri Ananda Pritita
NIM	:	222105010049
Program Studi	:	PERBANKAN SYARIAH
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter (Complience, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNEJ Jember.

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, 10 Agustus 2026
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.EI)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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/

SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Meri Ananda Pritita
NIM	:	222105010049
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, 3 Agustus 2026
Pembimbing

Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, CHRA
NIP. 196808072000031001

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama Lengkap	: Meri Ananda Pritita
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 11 November 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Dusun Krajan RT.003 RW.003 Desa Jatisari, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember.
Email	: merianandа34@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD	: SDN 2 Jatisari
SMP	: SMP Plus Al Munawaroh
SMK	: SMK Al Munawaroh
Perguruan Tinggi	: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id delta.klinik.skripsi.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id