

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP ISKANDAR MUDA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ALHAFIS**

**NIM. 0503183254**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

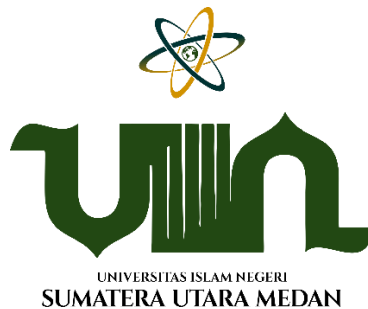
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP ISKANDAR MUDA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas  
Islam Negeri Sumatera Utara

**ALHAFIS**

**NIM. 0503183254**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH KCP ISKANDAR MUDA**

Oleh:

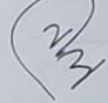
**Alhafis**

**NIM. 0503183254**

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah

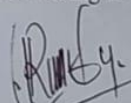
Medan, 03 Agustus 2022

Pembimbing I



**Dr. Mustafa Khamal Rokan, M.H**  
**NIDN. 2025077801**


Pembimbing II



**Rahmi Svahriza, S.Th. I. MA**  
**NIDN. 2003018501**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



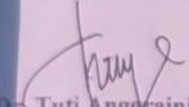
**Dr. Tuti Angraeni, M.A**  
**NIDN. 2031057701**

## PENGESAHAN

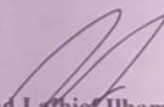
Skripsi berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda" atas nama Alhafis, NIM 0503183254 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 19 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 19 Agustus 2022  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah


Ketua

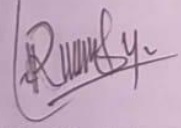
  
Dr. Tuti Angeraini, MA  
NIDN. 2011057701

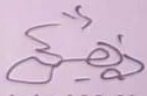
Sekretaris


  
Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I  
NIDN. 2026048901

Anggota

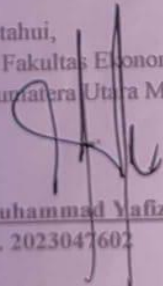
  
1. Dr. Mustafa Khamal Rokan, M.A  
NIDN. 2025077801

  
2. Rahmi Syahriza, M.A  
NIDN. 2003018501

  
3. Dr. Zuhri M. Nawawi, M.A  
NIDN. 2018087601

  
4. Nursantri, M.E  
NIDN. 2128059002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara Medan

  
Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 2023047602

## SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alhafis  
Tempat/Tgl Lahir : Tanjungbalai/ 23 Januari 2000  
NIM : 0503183254  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Jl. M. Abbas LK IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah KCP Iskandar Muda**” adalah benarkarya asli saya atau penelitian saya dan bukan karya orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sebenarnya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan



Alhafis  
NIM. 0503183254

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## ABSTRAK

Skripsi Berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah KCP Iskandar Muda.**”

Atas nama Alhafis di bawah Bimbingan Skripsi I Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H dan Ibu Rahmi Syahriza, S.Th. I. MA sebagai Pembimbing Skripsi II. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan nasabah Bank Syariah KCP Iskandar Muda dipengaruhi oleh kualitas layanan dengan menggunakan model Carter. Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting dalam membangun kualitas layanan. Persaingan semakin ketat seiring dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, memperoleh kebahagiaan klien tergantung pada kualitas layanan. Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, bank syariah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya, termasuk bagaimana menerapkan CARTER, yang merupakan singkatan dari “Compliance (kepatuhan), Assurance (jaminan), Reliability (keandalan), Tangibles ( bentuk fisik), Empati (peduli), dan Responsiveness (daya tanggap)”. Karena layanan merupakan elemen yang dirasakan langsung oleh konsumen, kualitas layanan sangat penting untuk kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Penelitian kuantitatif sedang dilakukan. Data utama yang digunakan dikumpulkan melalui survei yang diberikan kepada klien BSI KCP Iskandar Muda. 96 sampel ditemukan dengan menggunakan strategi purposive sampling. Regresi linier berganda dan pengujian hipotesis, termasuk uji pengaruh simultan (uji F), koefisien determinasi, dan uji pengaruh parsial, digunakan dalam pendekatan analisis data (uji t). SPSS 25 digunakan untuk mengolah data. Menurut temuan, kebahagiaan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh tangibles (bentuk fisik) dan responsiveness (daya tanggap). Sementara ini terjadi, empat variabel lainnya, Assurance (jaminan), Reliability (keandalan), dan Empathy (care) tidak memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, CARTER, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah KCP Iskandar Muda,” guna memenuhi syarat kelulusan. Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penyelesaian skripsi ini tidak dapat dipisahkan dari dukungan dan dorongan beberapa pihak. Selain itu, penulis mendapat bantuan, arahan, dan saran dari berbagai pihak. telah memberikan banyak dukungan kepada penulis, yang selalu menyayangi, mendoakan, memberikan inspirasi dan nasehat, serta telah sering menjadi wadah bagi penulis untuk mencurahkan isi hatinya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakakku Nurliah Lubis yang selalu membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang-orang berikut:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yafiz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA menjabat sebagai ketua jurusan, sedangkan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I, menjabat sebagai sekretaris divisi.
4. Pembimbing Akademik, Bapak Aqwa Naser Daulay, M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

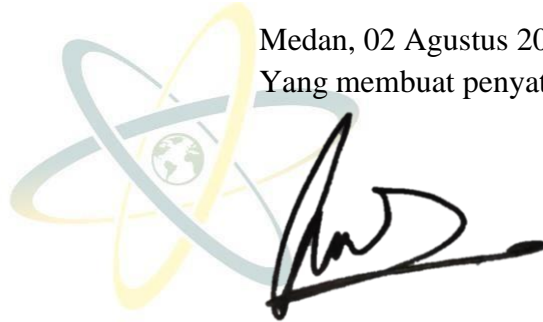
5. Pembimbing Skripsi I, Bapak Dr. Mustafa Khamal Rokan, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan nasehat kepada penulis selama bekerja untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Rahmi Syahriza, S.Th. I.MA, yang menjabat sebagai pembimbing tesis II dan selalu ingin memberikan bantuan dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Jajaran Bank Syariah Indonesia KCP Iskandar Muda yang telah menawarkan untuk membantu saya dalam melakukan penelitian.
8. Kepada Aulia Rahmah, S.Akun selaku teman seperjuangan penulis yang telah memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Dwita yang merupakan pendamping dan pendukung penulis.
10. Kepada sekutu terdekat saya, keluarga besar Perbankan Syariah C dengan perangko 2018, yang telah memberikan dukungan dan inspirasi dan telah menjadi bagian dari satu sama lain selama ini.
11. Kepada keluarga besar Komisariat FEBI UINSU HMI yang telah mendukung selama proses pembangunan.
12. Kepada keluarga besar Perbankan Syariah HMJ yang telah mendukung selama proses berlangsung.
13. Kepada keluarga besar Himpunan KSE UIN SU yang telah mendukung dan menginspirasi penulis selama proses penulisan.
14. Kepada teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT menganggap semua perbuatan baik Anda sebagai perbuatan baik.

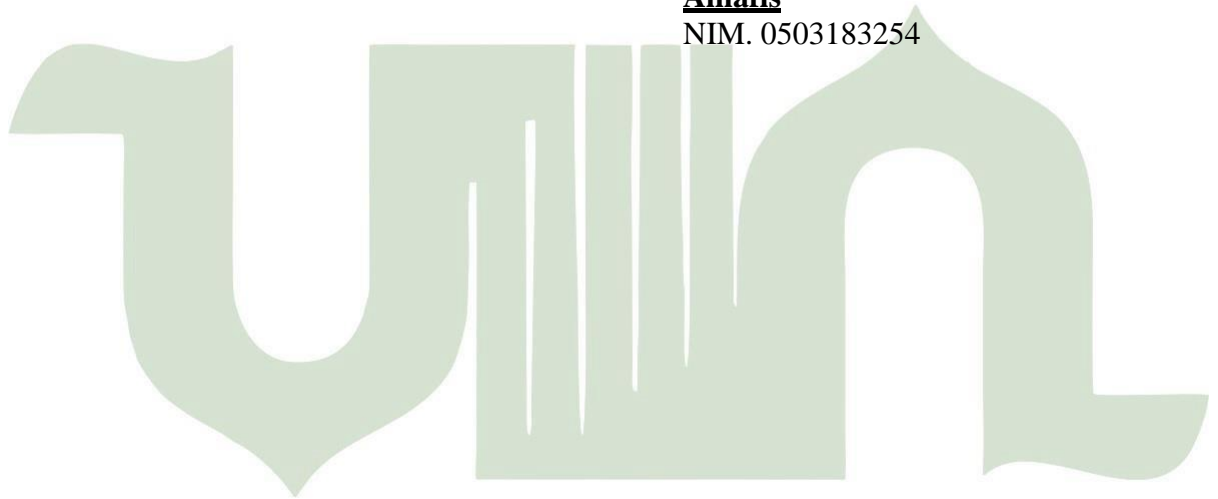


Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang bermanfaat dari para pembaca. Penulis berharap agar berbagai pihak dapat mengambil manfaat dari skripsi ini.

Medan, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan



**Alhafis**  
NIM. 0503183254



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>12</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
c. Karakteristik Pelayanan .....	16
d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	18

e. Kualitas Pelayanan Model Carter .....	20
2. Kepuasan Nasabah .....	28
a. Defenisi Kepuasan Nasabah.....	28
b. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	29
c. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	30
d. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Berpikir.....	35
D. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sample.....	42
C. Metode Pengumpulan Data.....	43
D. Defenisi Operasional.....	45
E. Teknik Analisis Data .....	48
1. Uji Instrumen.....	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	48
2. Uji Asumsi Klasik .....	49
a. Uji Multikolonieritas .....	49
b. Uji Heterokedastisitas.....	50
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4. Uji Hipotesis .....	51
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	51

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Penyajian Data .....	55
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	55
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	56
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	57
B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden .....	58
1. Deskripsi Data Penelitian.....	58
2. Karakteristik Responden.....	58
3. Deskripsi Variabel Data Penelitian.....	61
C. Analisis Data dan Interpretasi Data .....	67
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
a. Uji Validitas .....	67
b. Uji Reliabilitas .....	69
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Multikolonieritas.....	71
b. Uji Heteroskedastisitas .....	72
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4. Uji Hipotesis .....	76
a. Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	76
b. Uji Koefisien Determinasi .....	77
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	78
D. Hasil Penelitian .....	81

E. Analisis dan Pembahasan.....	84
1. Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	84
2. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	85
3. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	86
4. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	87
5. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	88
6. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	89
7. Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah.....	90
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pembukaan Rekening Produk Tabungan BSI.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner .....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah.....	61
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	74
Tabel 4.10 Hasil Pengaruh Simultan (Uji F).....	76
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	79
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Penelitian .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Snapshot Perbankan Syariah 2021 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Iskandar Muda .....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN