

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dan serahkan adalah benar kepada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Mengenai karya atau pendapat orang lain yang dirujuk dalam skripsi ini, saya pastikan untuk mengutipnya dengan benar sesuai dengan standar penulisan ilmiah.

Jika terbukti seluruh atau sebagian dari skripsi ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman berupa pencabutan gelar saya atau sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dibuat dengan plagiat atau menyalin dari tulisan orang lain.

Serang, 07 Maret 2022

Farhan Prayoga

NIM: 181420141

ABSTRAK

Farhan Prayoga, NIM. 181420141, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung di Bank Syariah dengan Model CARTER (studi kasus BSI KC Kota Serang).

Tingkat layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia mencerminkan upaya untuk memenuhi standar yang ditetapkan oleh nasabah yang menggunakan layanannya. Untuk memuaskan nasabah, lembaga Bank Umum Syariah Indonesia harus mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Hal ini akan berdampak baik bagi operasional Bank Syariah Indonesia dan dapat mendukung upaya BSI untuk menjaga persepsi publik yang baik.

Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang merupakan objek dalam penelitian ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menunjukkan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan yang ditentukan oleh faktor-faktor *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*, terhadap kepuasan klien Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang.

Pendekatan convenience sampling digunakan bersama dengan strategi sampling non-probabilitas. Analisis regresi linier berganda adalah metode analisis data yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow.

Menurut temuan penelitian, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepatuhan serta jaminan, keandalan, wujud, empati, dan daya tanggap. Namun, hasil uji parsial menunjukkan bahwa kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan jaminan, keandalan, wujud, empati, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness, Kepuasan Nasabah.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254)200323, 208849 Fax. 200022

Nomor	: Nota Dinas	Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomidan
Perihal	: Pengajuan Munaqasyah a.n Farhan Prayoga NIM. 181420141	Bisnis Islam UIN "SMH" Banten Di - Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami, setelah membaca dan merevisi skripsi Farhan Prayoga, NIM: 181420141, berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung di Bank Syariah dengan Model CARTER (studi kasus BSI KC Kota Serang)", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Oleh karena itu, skripsi ini kami serahkan dengan harapan dapat segera menjadi munaqasyah. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membaca ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 18 Oktober 2022

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.S.I.
NIP: 196302251990031005

Pembimbing II

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP: 198003102011012008

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MENABUNG DI BANK SYARIAH DENGAN
MODEL CARTER
(studi kasus BSI KC Kota Serang)**

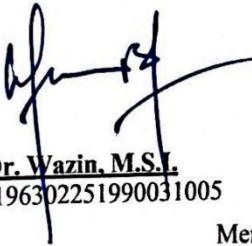
Oleh:

Farhan Pravoga

NIM: 181420141

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S.I.
NIP: 196302251990031005

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP: 198003102011012008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP: 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



Henny Saraswari, M.M.
NIP: 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Farhan Prayoga, NIM. 181420141 yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung di Bank Syariah dengan Model CARTER (Studi Kasus BSI KC Kota Serang)**, telah diujikan pada sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 02 Desember 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Srang, 02 Desember 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 198811162022032001

Anggota-anggota

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Yani Agusprivani, M.E.
NIP. 198908222019032009

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196802251990031005

Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Penulis mendedikasikan skripsi ini untuk orang yang paling penting dalam hidup: keluarga:

Bapak tercinta Suyatin

Ibu tersayang Yayah Rohilah S.Pd.

Dan kakak

Oky Adinata S.E.

Saya menghargai semua bantuan Anda dan doa-doa Anda yang tidak pernah berhenti. Skripsi ini bertujuan untuk menunjukkan kesulitan dan pengorbanan keluarga dalam membesarkan dan mendidik anak tercinta ini untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penulis berharap agar informasi yang telah dipelajari selama ini dapat bermanfaat bagi orang-orang di sekitarnya, serta bagi orang lain yang ingin membaca skripsi ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu.”

(QS. Al-Baqarah ayat 267)

RIWAYAT HIDUP

Penulis, Farhan Prayoga, adalah anak kedua dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan Suyatin dan Yayah Rohilah pada 10 Februari 2000 di Kabupaten Tangerang. bertempat tinggal di Perum Griya Rajeg Lestari Blok K No. 4 RT 18 RW 06 Desa Kec. Rajeg Kab. Tangerang Prov. Banten. Perum Griya Rajeg Lestari Blok K No. 4 RT 18 RW 06 Desa.

Pendidikan penulis dimulai dari TK Bhakti Pertiwi yang diselesaikannya pada tahun 2006, dan dilanjutkan dengan SDS Bhakti Pertiwi yang diselesaikannya pada tahun 2012, MTsN 1 Tangerang yang diselesaikannya pada tahun 2015, dan MAN 3 TANGERANG yang diselesaikannya pada tahun 2018. penulis kemudian melanjutkan pendidikannya dengan mendaftar di Program Studi Sarjana (S1) Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, Sultan Maulana Hasanuddin

Ia mengikuti sejumlah organisasi internal dan eksternal kampus selama menjadi penulis mahasiswa, antara lain Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah (HMJ) tahun 2020 sebagai anggota Divisi Internal, Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis pada tahun 2021 sebagai ketua Divisi Pemberdayaan Aparatur Daerah, UKM Kopma UIN Banten, Komunitas Studi Pasar Modal (KSPM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah pada tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nikmat agama, Islam, dan kesehatan hanyalah sebagian kecil dari sekian banyak nikmat dan karunia yang harus disyukuri dan disyukuri oleh Allah SWT. Sholawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang akan menjadi teladan bagi umat Islam selamanya.

Alhamdulillah akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Bertabung di Bank Umum Syariah Dengan Model CARTER (Studi Kasus BSI KC Kota Serang)” dengan bantuan kemudahan, do'a, dan doa dari Allah SWT. usaha yang jujur. Para individu dan organisasi berikut ini diakui atas bantuan mereka dalam pembuatan skripsi ini oleh penulis:

1. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar dan menempuh program studi pengembangan diri di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Saya berdoa semoga Allah SWT membalasnya.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah mendukung terselesaikannya penelitian dan skripsi penulis. Saya berdoa semoga Allah SWT membalasnya.

3. Ibu Henny Saraswari, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah membimbing, mendidik, dan menginspirasi penulis. Saya berdoa semoga Allah SWT membalasnya.
4. Dr. Wazin, M.S.I., selaku pembimbing I, dan Ibu Ratu Humaemah, S.H.Hum., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, arahan, dan gagasan untuk penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Itang, M.Ag. selaku penguji 1, dan Ibu Yani Aguspriyani, M.E. selaku penguji II, yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan dan saran yang bermanfaat untuk penulis. Saya berdoa semoga Allah SWT membalas kebaikannya.
6. Ahmad Muflih Aceng, terimakasih teman sekaligus pembimbing saya sebagai penulis atas arahan dan bantuan yang diberikan, baik berupa tenaga maupun pikiran. Semoga Allah membalas kebaikannya.
7. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman kosan pojok, yang menyemangati dan memberikan energi positif kepada saya saat saya membuat karya ilmiah ini, terimakasih telah menyelipkan canda dan tawa selama saya berkuliah dan tinggal di kosan pojok.
8. Kepada teman-teman kelas D PBS yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, saya ucapkan terima kasih telah menjadi teman sekaligus keluarga baru ketika saya duduk di bangku kuliah.

Penulis sangat menerima saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Tujuan dari tesis ini adalah untuk mengembangkan ide-ide tertentu dan menjadi sumber bagi mereka yang ingin mengeksplorasinya lebih jauh.

Serang, 08 Oktober 2020

Penulis,

Farhan Prayoga

NIM: 181420141

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Bank Syariah.....	10
2. Kepuasan Konsumen	21
3. Kualitas Pelayanan	28

4. Model CARTER	40
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Hubungan Antar Variabel	54
1. Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah ..	54
2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
3. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
4. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
5. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	56
6. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	56
D. Kerangka Pemikiran	57
E. Hipotesis.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Populasi dan Sampel	60
1. Populasi	60
2. Sampel	60
B. Tempat dan Waktu Penelitian	62
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	63
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	64
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	66
F. Teknik Analisis Data.....	73
1. Uji Kualitas Data	73
G. Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Multikolinieritas	77
3. Uji Heteroskedastisitas	78
4. Uji Hipotesis	79

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	84
B. Statistik Deskriptif.....	88
1. Statistik Deskriptif Responden	88
2. Statistik Deskriptif Data Variabel Penelitian	91
C. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
1. Hasil Uji Kualitas Data.....	93
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	97
3. Hasil Uji Hipotesis.....	100
D. Pembahasan Hasil Penelitian	110
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	115
DAFTAR PUTAKA	117
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pengembangan Model SQ Pada Sektor Perbankan Syariah .30	
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....49	
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian Menggunakan Skala Likert66	
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian66	
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi81	
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin88	
Tabel 4. 2 Usia.....89	
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir90	
Tabel 4. 4 Pekerjaan90	
Tabel 4. 5 Pendapatan.....91	
Tabel 4. 6 Deskriptif Statistik.....91	
Tabel 4. 7 Uji Validitas.....94	
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas.....95	
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....97	
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoleniaritas98	
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....100	
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda101	
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Korelasi104	
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi105	
Tabel 4. 15 Hasil Uji F106	
Tabel 4. 16 Hasil Uji t107	