

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER DI PT.
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH ADECO
KOTA LANGSA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

Muhammad Fikri
Nim : 4012017022



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
1443 H/2022**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER DI PT.
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH ADECO
KOTA LANGSA**

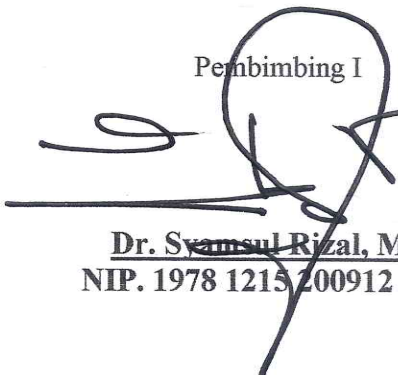
Oleh:

Muhammad Fikri
Nim : 4012017022

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah


Langsa, 05 Maret 2022

Pembimbing I



Dr. Syamsul Rizal, M.SI
NIP. 1978 1215 200912 1 002

Pembimbing II



Chahayu Astina, S.E, M.Si
NIP. 19841123 201903 2 007

Mengetahui
An. Ketua Prodi Sekretaris Perbankan Syariah

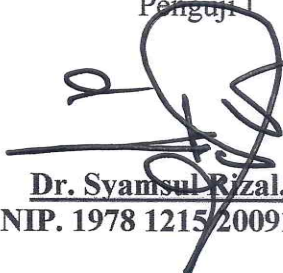


Dr. Syamsul Rizal, M.SI
NIP. 1978 1215 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

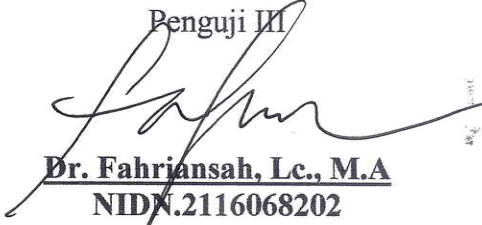
Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER di PT. BPRS Adeco Kota Langsa” Atas Nama Muhammad Fikri, NIM 4012017022 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 01 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

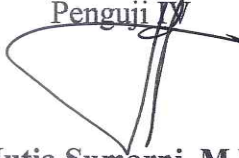
Langsa, 03 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I

Dr. Syamsul Rizal, M.SI
NIP. 1978 1215/200912 1 002

Penguji II

Alfian, M.E
NIP. 199206162020121009

Penguji III

Dr. Fahriansah, Lc., M.A
NIDN.2116068202

Penguji IV

Mutia Sumarni, M.M
NIDN. 2007078805

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, M.CL
NIP. 19650616 199503 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fikri
NIM : 4012017022
Tempat, Tanggal Lahir : GP. Keude Peudawa, 15-11-1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : GP. Keude, Kecamatan Peudawa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER di PT. BPRS Adeco Kota Langsa**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 20 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fikri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ jika kau merasa harimu beruntung, percayalah bahwa doa ayah ibumu sedang dikabulkan Allah”.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini kupersembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan segala karunia yang tiada tara untukku dan seluruh umat-Nya”.

- ❖ Kedua orang tuaku kepada Ayah dan Ibuku, yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta mendoakanku selalu. Semoga Allah SWT memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
- ❖ Untuk keluargaku yang senantiasa membantu dan memberi semangat.
- ❖ Teman-temanku yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah banyak memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.
- ❖ Serta seluruh pihak yang membantuku terutama dalam usaha penyelesaian skripsi ini .

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty* dan *Responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Uji analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan hipotesis yaitu uji t dan F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $-2,425 < t_{tabel}$ 1,661 dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ artinya variabel *compliance* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *assurance* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $5,375 > t_{tabel}$ 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *reliability* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $1,683 > t_{tabel}$ 1,661 dengan nilai signifikansi $0,042 < 0,05$ artinya *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *tangibles* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $5,172 > t_{tabel}$ 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya *tangibles* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *emphaty* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3,134 > t_{tabel}$ sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ artinya *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *reponsiveness* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $4,510 > t_{tabel}$ 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan dimensi CARTER memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan nilai $F_{hitung} = 15,687 > F_{tabel}$ 2,47 dengan nilai signifikansi = 0.000.

Kata Kunci : Dimensi CARTER, Kepuasan Nasabah, PT. BPRS ADECO, Kota Langsa

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the CARTER variable (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy and Responsiveness) simultaneously on customer satisfaction of PT. BPRS Adeco Langsa City. The data analysis test used multiple linear regression analysis using the hypothesis that the t and F test. The results showed that the compliance variable had a tcount value of $-2.425 <$ from ttable 1.661 with a significance value of $0.017 < 0.05$, meaning that the compliance variable had a negative and significant influence. to customer satisfaction. The assurance variable has a tcount value of $5.375 >$ from ttable 1.661 , with a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that the assurance variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The reliability variable has a tcount of $1.683 >$ from 1.661 with a significance value of $0.042 < 0.05$, meaning that reliability has a positive and significant effect on customer satisfaction. Tangibles variable has a tcount value of $5.172 >$ from ttable 1.661 , with a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that tangibles have a positive and significant influence on customer satisfaction. The empathy variable has a tcount of $3.134 >$ from ttable of 1.661 with a significance value of $0.002 < 0.05$, meaning that empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction. The responsiveness variable has a t-count value of $4.510 >$ from t-table 1.661 , with a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that responsiveness has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, the CARTER dimension has a positive and significant impact on customer satisfaction at PT. BPRS Adeco Langsa City with Fcount = $15,687 >$ from Ftable 2.47 with a significance value = 0.000 .

Keywords: CARTER Dimension, Customer Satisfaction, PT. BPRS ADECO, Langsa City

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “ **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER di PT. BPRS Adeco Kota Langsa**” dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.CL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.SI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa dan sekaligus pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Chahayu Astina, S.E, M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Mastura M.Si., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua teman-teman yang sama-sama lagi menyusun skripsi di Prodi Perbankan Syariah. Terima kasih, peneliti ucapkan untuk kalian yang telah setia berjuang bersama-sama mencari ilmu di Fakultas tercinta kita.

Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ḍ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Zakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Talḥah	=	طَلْحَةَ

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعَمَّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الْجَلَالُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمِرْتُ
Akala	=	أَكَلٌ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

	وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn	
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn	
	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
Fa aufu al-kaila wa al-mīzān	
Fa aful- kaila wa-mīzān	
	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ
Ibrāhīm al-Khalīl	
Ibrāhīm al-Khalīl	
	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	
	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الثَّبَاتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
Wa mā Muhammadun illa rasūl	
	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan	

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur'an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn
Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb

بِاللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī'an
Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.6. Penjelasan Istilah.....	12
1.7. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan	16
2.1.1 Pengertian Kepuasan	16
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
2.1.3 Indikator Kepuasan	18
2.2. Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.3. Model CARTER	23
2.3.1 Pengertian Model CARTER	23
2.3.2 <i>Sharia Compliance</i>	24
2.3.3 <i>Sharia Assurance</i>	25

2.3.4	<i>Sharia Reliability</i>	26
2.3.5	<i>Sharia Tangibles</i>	27
2.3.6	<i>Sharia Emphaty</i>	29
2.4.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	31
2.4.1	Pengertian BPRS	31
2.4.2	Prinsip BPRS.....	34
2.4.3	Tujuan BPRS.....	34
2.4.4	Fungsi BPRS	36
2.4.5	Produk-Produk BPRS.....	37
2.4.6	Kegiatan BPRS.....	39
2.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi CARTER terhadap Kepuasan Nasabah	41
2.5.1	Pengaruh <i>Compliance</i> terhadap Kepuasan Nasabah	41
2.5.2	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	42
2.5.3	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	43
2.5.4	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Nasabah	44
2.5.5	Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Nasabah	45
2.5.6	Pengaruh <i>Responsiviness</i> terhadap Kepuasan Nasabah .	46
2.6.	Penelitian Terdahulu	47
2.7.	Kerangka Teori	56
2.8.	Hipotesis	57
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	60
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	60
3.3.	Populasi dan Sampel	60
3.4.	Jenis dan Sumber Data	62
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6.	Instrumen Penelitian	63
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	64
3.8.	Pengujian Instrumen Penelitian	67
3.9.	Teknik Analisa Data.....	68

3.10. Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	76
4.2. Pembahasan	104
4.2.1 Pengaruh <i>Compliance</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	104
4.2.2 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	106
4.2.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	108
4.2.4 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	110
4.2.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	112
4.2.6 Pengaruh <i>Responsiviness</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	113
4.2.7 Pengaruh Dimensi CARTER terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	117
5.2. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
DAFTAR LMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	64
Tabel 4.1. Uji Validitas	86
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.3. Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.4. Uji Linearitas	91
Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.6. Uji Autokolerasi.....	97
Tabel 4.7. Uji Analisis Regresi Berganda.....	98
Tabel 4.8. Uji T	100
Tabel 4.9. Uji F	103
Tabel 4.10 Uji R.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	57
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	84
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Gambar 4.5. Histogram.....	89
Gambar 4.5. Normal P-Plot.....	90
Gambar 4.5. Uji Heterokedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	123
Lampiran 2 Hasil Pengujian SPSS.....	128
Lampiran 3 Dokumentasi.....	139
Lampiran 4 Tabel Master	104
Lampiran 5 Tabel R	
Lampiran 6 Tabel T	
Lampiran 7 Tabel F	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Bank syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan bagi hasil yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.¹

Dalam dunia perbankan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian yang dilakukan oleh para konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan cara yang dapat dilakukan perbankan dalam memenangkan persaingan dengan kompetitor yang ada untuk memuaskan serta menjaga loyalitas para nasabah. Memberikan kualitas pelayanan yang bagus bagi para nasabah merupakan hal yang penting bagi kelangsungan hidup dan keberhasilan dalam industri perbankan, sehingga penilaian yang benar dari kualitas layanan ini akan menjadi hal yang sangat penting bagi bank.²

Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan bank Syariah dapat menggunakan analisis pada suatu dimensi yakni dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness*) sebagai modifikasi

¹ Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta : Rajawali Press , 2015) h, 17

² Eko Cahyadi, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER," dalam *Jurnal Madani*, vol. II, h. 221-222

dari SERVQUAL agar sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah.³ Pada dasarnya metode CARTER ini memiliki banyak kesamaan dengan metode servqual. Perbedaan yang dapat dilihat antara metode SERVQUAL dan CARTER hanya terdapat pada dimensi *compliance* yang mengharuskan bank syariah menerapkan prinsip hukum Islam di samping prinsip-prinsip ekonomi yang berlaku.

Dimensi pertama yaitu *compliance* yang berarti kepatuhan dalam menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syariah di samping prinsip ekonomi yang berlaku. Dimensi ke dua yaitu *sharia assurance* yang berarti jaminan yang diciptakan oleh bank syariah agar menumbuhkan rasa percaya kepada nasabahnya. Dimensi ke tiga yaitu *reliability* yang berarti kinerja bank syariah yang akurat dan terpercaya dalam pelayanan yang diterapkan.⁴ Dimensi ke empat yaitu *tangibles* yang merupakan bukti fisik yang dimiliki oleh bank syariah dalam menyampaikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dimensi ke lima *emphaty* yang merupakan sikap peduli dan perhatian yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya dalam menyampaikan pelayanan yang memuaskan. Dimensi terakhir yaitu *responsiveness* yang merupakan daya tanggap bank syariah dalam menangani keluhan nasabahnya serta tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.⁵ Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah sesuai dengan harapan nasabah maka secara langsung akan

³ Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank: Konvensional dan Syariah*. (Malang: UIN Malang Press, 2017), h.31

⁴ Susanto Burhanuddin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. (Yogyakarta: UII Press, 2016), h.12

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 32.

menimbulkan kepuasan di hati nasabah sehingga nasabah akan menggunakan produk/jasa secara berulang-ulang.⁶

Kepuasan nasabah merupakan perasaan akhir nasabah dari mengonsumsi suatu produk (barang/jasa) yang ditawarkan suatu perusahaan. Pada umumnya nasabah akan melakukan penilaian berdasarkan pengalaman yang diterima dari mengonsumsi suatu produk dengan menimbulkan perasaan puas atau tidak puas.⁷ Rivai menyatakan bahwa kepuasan nasabah itu merupakan suatu nilai pelayanan yang diterima oleh nasabah melalui kualitas pelayanan yang telah diciptakan oleh perusahaan.⁸

PT. BPR Syariah Adeco sebagai salah satu bank di Kota Langsa, Provinsi Aceh yang beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, dan juga sesuai dengan diberlakukannya Syariah Islam di Provinsi Aceh. Bank ini melayani seluruh elemen masyarakat, dengan fokus utamanya pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM). Bank Perkreditan Rakyat Syariah Adeco menyediakan layanan pembiayaan, tabungan, dan deposito. Selama ini penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan masih dilakukan dengan cara sederhana. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Adeco merekrut *Account Officer* sebagai *surveyor* lapangan untuk melihat kondisi riil dari calon debitur. Kemudian data hasil survei diberikan kepada bagian

⁶ Ibid, h 33

⁷ Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, Dan Kasus* (Yogyakarta: Penerbit Caps, 2013), h. 29

⁸ Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2018

pembiayaan untuk diperiksa. Kepala bagian pembiayaan memiliki kewenangan untuk memutuskan diterima atau tidaknya pengajuan kredit.⁹

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan kepada nasabah yang bernama Bapak Sugito ditemukan fakta bahwa bapak tersebut masih meragukan tentang penerapan prinsip syariah yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Walaupun beliau telah lama menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa namun tidak sepenuhnya percaya bahwa operasional yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa sepenuhnya terhindar dari bunga.¹⁰

Namun fakta yang berbeda didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Anggi selaku Teller yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa, beliau menyatakan bahwa seluruh operasional yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa terhindar dari bunga, seluruhnya menerapkan sistem bagi hasil sesuai dengan syariat Islam. Ibu Anggi juga menegaskan bahwa para nasabah maupun masyarakat harus mempercayai bahwa PT. BPRS Adeco Kota Langsa memang sudah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.¹¹ Hal ini sesuai dengan aspek dari *Compliance* yang berarti kepatuhan dalam menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syariah di samping prinsip ekonomi yang berlaku.

Hasil penelitian Agam Suherman menunjukkan bahwa kepatuhan syariah (*compliance*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹² Hasil penelitian Agam suherman sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Kadir yang menunjukkan bahwa kepatuhan

⁹ Hasil Wawancara Kepada Anggi Salah satu Karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa pada Tanggal 23 September 2021 pukul 13.00 Wib

¹⁰ Hasil Wawancara Awal Kepada Bapak Sugito pada Tanggal 23 September 2021

¹¹ Hasil wawancara kepada Teller PT. BPRS Adeco Kota Langsa, 2021

¹² Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2018

syariah (*compliance*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³ Sedangkan hasil penelitian Restu Khaliq¹⁴, Putri Dwi Cahyani¹⁵ dan Siti Amelia Adila menunjukkan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹⁶

Peneliti melakukan observasi awal di PT. BPRS Adeco Kota Langsa untuk melihat aspek *assurance* atau berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan kebenaran. Ditemukan fakta bahwa dari aspek *assurance* seluruh karyawan telah memiliki sopan santun yang baik dalam melayani nasabah. Kemudian aspek *reliability* atau berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat, disini peneliti menemukan bahwa karyawan terutama satpam kurang melayani nasabah secara maksimal, peneliti melihat bahwa satpam yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa duduk di dalam ruangan saat nasabah datang, satpam tidak menyambut padahal seharusnya satpam berada digarda terdepan saat melayani nasabah sebelum nasabah menuju teller dan *customer service*.¹⁷

Hasil penelitian yang dilakukan Suci Lestari menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah namun pada variabel *reliability* memiliki pengaruh yang negatif tidak signifikan.¹⁸ Hasil penelitian

¹³ Ramadhani dan Kadir, “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke”. *Jurnal Ekonomi*. 2 (1). 2019.

¹⁴ Restu Khaliq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan” *J.Ekonomi Syariah*. 4 (1). 2018.

¹⁵ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (1). 2016

¹⁶ Siti Amelia Aldila. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. 4 (5). 2018

¹⁷ Hasil Observasi Pra Penelitian yang Dilakukan pada Bulan Oktober 2021

¹⁸Suci Lestari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode fuzzy CARTER (Study Pada BPRS Bandar Lampung)”. *Jurnal Ekonomi*. 2 (1). 2018

tidak sejalan dilakukan oleh Dani Rohmati dimana variabel *reliability* dan *assurance* sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.¹⁹

Selanjutnya dari aspek *tangible* yang berkaitan dengan fasilitas ditemukan fakta bahwa fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa masih kurang, hal ini dapat terlihat dari lahan parkir yang sempit dan kursi di ruang tunggu yang jumlahnya sedikit. Apalagi pada masa COVID-19 para nasabah harus menjaga jarak, karena jumlah kursi yang kurang terkadang nasabah ada yang berdiri atau menunggu diluar terlebih dahulu. Selanjutnya untuk aspek *emphaty* atau sikap peduli dan perhatian kepada setiap nasabah disini juga peneliti menemukan fakta bahwa satpam yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa terlihat kurang peduli, tidak membukakan pintu kepada nasabah yang ingin masuk dan tidak menanyakan apa kepentingan nasabah yang bisa dibantu. Kemudian dari aspek *responsiviness* atau yang berhubungan dengan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, disini juga peneliti menemukan fakta bahwa PT. BPRS Adeco Kota Langsa seharusnya buka jam 08.00 WIB namun terkadang sampai jam 08.30 WIB masih belum beroperasi dengan alasan masih *breefing* sehingga nasabah harus menunggu di tempat parkir.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Amelia Adila menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhaap kepuasan nasabah, namun pada variabel *emphaty dan responsiviness* tidak berpengaruh secara signifikan

¹⁹ Dani Rohmati dan Sunan, "Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan". *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan terapan*. 3 (1). 2016.

²⁰ Hasil Observasi Pra Penelitian yang Dilakukan pada Bulan Oktober 2021

terhadap kepuasan nasabah.²¹ Sedangkan hasil penelitian tidak sejalan dilakukan oleh Hasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun pada variabel *emphaty dan responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.²²

Lebih baik lagi jika PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal sehingga dapat memberikan rasa puas bagi para nasabah. Sebaiknya karyawan yang ada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat lebih meyakinkan para nasabah bahwa seluruh operasional yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa menggunakan prinsip-prinsip syariah dan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah dengan menampilkan ruang tunggu nyaman, memperbanyak tempat duduk sehingga tidak ada nasabah yang berdiri saat mengantri, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti menyediakan ATM setor dan tunai dan juga jam operasional yang tepat waktu sehingga nasabah tidak mengganggu diluar gedung saat ingin melakukan transaksi karena jam operasional terlambat untuk dibuka, serta satpam dapat lebih sigap dalam melayani seluruh nasabah. Dalam al-Qur'an surat Al-Anfal ayat 27 Allah S.W.T berfirman:²³

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ



²¹ Siti Amelia Aldila. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor". *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. 4 (5). 2018

²² Hasan. "Pengaruh metode CARTER terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Jambi". *Jurnal Ekonomi*. 5(1). 2016.

²³ Al-Qur'an surat Al-Anfal ayat 27

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Ayat diatas mengaitkan orang-orang beriman dengan amanah atau larangan berkhianat. Salah satu indikator keimanan seseorang adalah sejauh mana dia mampu melaksanakan amanah. Amanah, dari satu sisi dapat diartikan dengan tugas dan kewajiban. Kemudian dari sisi lain diartikan kredibilitas dalam menunaikan tugas. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa seharusnya tugas dari para karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa dilakukan secara maksimal karena para nasabah sudah memberikan amanah dan kepercayaan kepada para karyawan untuk melayani mereka dengan sepenuh hati.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER di PT. BPRS Adeco Kota Langsa ”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, ada beberapa identifikasi masalah yang dapat disimpulkan yaitu :

1. Aspek *Compliance*, belum percaya sepenuhnya bahwa operasional PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syariah di samping prinsip ekonomi yang berlaku.
2. Aspek *reliability*, karyawan terutama satpam kurang melayani nasabah secara maksimal, kemudian teller dan *Customer Service* kurang tanggap dan akurat dalam memberikan pelayanan seperti tidak mendengarkan secara cermat keluhan dan keperluan yang disampaikan oleh para nasabah.

3. Aspek *tangible* yang berkaitan dengan fasilitas, ditemukan fakta bahwa fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa masih kurang, hal ini dapat terlihat dari lahan parkir yang sempit dan kursi di ruang tunggu yang jumlahnya sedikit, apalagi pada masa COVID-19 para nasabah harus menjaga jarak, karena jumlah kursi yang kurang terkadang nasabah ada yang berdiri atau menunggu diluar terlebih dahulu.
4. Aspek *emphaty* atau sikap peduli dan perhatian kepada setiap nasabah disini juga peneliti menemukan fakta bahwa satpam yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa terlihat cuek, tidak membukakan pintu kepada nasabah yang ingin masuk dan tidak menanyakan apa kepentingan nasabah yang bisa dibantu.
5. Aspek *responsiviness* atau yang berhubungan dengan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, PT. BPRS Adeco Kota Langsa belum disiplin khususnya dalam jam operasional Bank sehingga merugikan waktu nasabah.

1.3 Batasan Masalah

Setelah melakukan indentifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan PT. BPRS Adeco Kota Langsa berdasarkan dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty* dan *Responsiveness* yang berhubungan dengan kepuasan nasabah dengan data yang diambil hanya data pada tahun 2021.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka diperoleh rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh *Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
2. Bagaimana Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
3. Bagaimana Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
4. Bagaimana Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
5. Bagaimana Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
6. Bagaimana Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
7. Bagaimana Pengaruh variabel CARTER secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
2. Untuk Mengetahui Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
4. Untuk Mengetahui Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
5. Untuk Mengetahui Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
6. Untuk Mengetahui Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel CARTER secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan bagi para pembaca tentang pengaruh dari dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty* dan *Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dan diharapkan dapat menjadi referensi serta pengembangan teori pada penelitian selanjutnya mengenai variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty dan Responsiveness*) yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Kemudian bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk dapat terus meningkatkan pelayanan sesuai prinsip syariah demi kepuasan nasabah.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁴

2. *Compliance*

Dimensi *compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan agama atau syariah. Berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum syariah dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah. Syariat Islam adalah suatu pedoman yang diturunkan

²⁴ Meithiana Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h 61

Allah SWT agar dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.²⁵

3. *Assurance*

Dimensi *assurance* atau jaminan berupa tingkat pengetahuan dan keramah-tamahan karyawan penyedia jasa dan kemampuan karyawan tersebut untuk memperoleh kepercayaan nasabah. *Assurance* tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman dan bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan puas atas layanan yang mereka dapat.²⁶

4. *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat seperti pelayanan dengan segera, tepat waktu dan memuaskan. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kewajiban untuk selalu menepati janji juga terdapat pada firman Allah SWT.²⁷

5. *Tangibility*

Dimensi *tangibility* atau bukti fisik merupakan jasa yang berkualitas seperti gedung, ruangan, pakaian dan penampilan karyawan serta lokasi dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank.²⁸

²⁵ Veithzal Rivai Zainal . *Islamic Marketing Manajemnt: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 182

²⁶ Khamdan Rifai, *Membangun Loyalitas Pelanggan.* (Yogyakarta: UII Press, 2019), h.28

²⁷ Ibbid, h.28

²⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 194

6. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditujukan melalui hubungan, komunikasi, perhatian serta dapat memahami beutuhan dan keluhan pelanggan.²⁹

7. *Responsiviness*

Dimensi *responsiveness* merupakan jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan kepada institusi, akurasi catatan nasabah dan kepercayaan nasabah kepada para karyawan.³⁰

8. **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.³¹

1.7 **Sistematika Penelitian**

Sistematika pembahasan skripsi ini saling memiliki substansial mulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir. Sistematikapenyusunan skripsi ini saling berkaitan antara satu bagian dengan bagian yang lain,maka pembahasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

²⁹ Evi Okatviani Satriyanti, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya,” dalam *Jurnal of Businessand Banking*, vol. 2 No.2, h. 175

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 194

³¹ Meithiana Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h 82

Bab pertama, pendahuluan merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yakni: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang kajian teoriti yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis.

Bab ketiga berisi terdiri dari ruang lingkup dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data, uji keabsahan data, dan analisa data.

IV penelitian dan pembahasan, memuat uraian tentang gambaran umum tentang objek penelitian, deskripsi data penelitian (populasi dan sampel perusahaan), analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V penutup, memuat tentang uraian kesimpulan, saran dan keterbatasan dalam penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Sejumlah tokoh, intelektual, pengusaha yang berdomisili di Jakarta, Medan dan Aceh yang bergabung dalam wadah : Aceh Business Club (ABC) yang didirikan pada 3 Mei 1990 di Jakarta, mencetus "*Program Saweu Gampong Halaman*" dengan maksud dan tujuan untuk mendukung usaha rakyat yang berekonomi lemah di Jakarta dan sekitarnya, serta di Provinsi Aceh, dan membuka peluang pekerjaan bagi putra-putri Aceh untuk peningkatan kesejahteraan kehidupan keluarganya. Selain membantu pemerintah pusat dan pemerintah Provinsi Aceh dalam mengatasi pengangguran dan peningkatan pendapatan daerah, dengan mendirikan beberapa usahanya sebagai "pilot project" di setiap Kabupaten/Kota.¹⁶⁴

Pertumbuhan perekonomian industri kreatif dan produktif berbasis kerakyatan, merupakan landasan pengembangan kemajuan suatu daerah. Indonesia hingga saat ini masih mengalami berbagai krisis, diantaranya yang paling terasakan : *krisis ekonomi global yang terjadi sejak tahun 1997 sampai sekarang*, dan dampaknya seluruh lapisan masyarakat perkotaan hingga pedesaan, termasuk di daerah Provinsi Aceh.¹⁶⁵

Provinsi Aceh, selain dampak *krisis ekonomi global*, juga mengalami musibah bencana alam, gempa bumi, dan tsunami pada tgl. 26 Desember 2004, serta berbagai musibah akibat konflik dalam masyarakat, yang merupakan faktor

¹⁶⁴ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

¹⁶⁵ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

lambannya pertumbuhan perekonomiannya. Fobia terhadap kenyamanan juga merupakan faktor para investor sangat hati-hati untuk menanamkan modal di daerah serambi Mekah.

Pada masa krisis ekonomi global telah membuktikan bahwa usaha industri kreatif dan produktif milik rakyat kecil lebih bertahan, dan berkembang, termasuk perbankan syariah. Pertumbuhan pengembangan ekonomi kerakyatan di Aceh membutuhkan perhatian khusus, baik tingkat usaha skala makro maupun mikro. Skala usaha makro dipacu pembangunan sektor riil, berupa berbagai industri menengah keatas. Sedangkan skala mikro ditumbuh kembangkan perekonomian yang berbasis kerakyatan, termasuk Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).¹⁶⁶

Terealisasi Program Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi Aceh dalam mengatasi kemiskinan dan membuka peluang lapangan kerja, perlu mendapatkan dukungan semua pihak, termasuk mendirikan PT. Bank Pembiayaan Rakyat : “BPR Syariah Adeco” (*ADECO singkatan dari Aceh Development Corporation*) yang berkantor pusatnya : Jl. A. Yani No. 88 - 92 Kota Langsa, Provinsi Aceh. pada tanggal 23 Maret 2007, dan mulai operasionalnya pada tanggal 10 Agustus 2009.

Bank BPR Syariah Adeco beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, dan juga sesuai dengan diberlakukannya Syariah Islam di Provinsi Aceh. Bank ini tidaklah eksklusif, dikarenakan dapat melayani seluruh elemen masyarakat, dengan fokus utamanya

¹⁶⁶ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).

Dukungan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kota setempat sangat penting untuk pengadaan peningkatan pendidikan dan pelatihan ketrampilan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi dan mampu menghadapi tantangan yang sangat menantang. Supaya menjadikan sebagai lahan yang subur dalam menumbuh kembangkan wirausaha industri kreatif dan produktif untuk terciptakan peningkatan kesejahteraan bagi rakyatnya.

1. **Visi, Misi, dan Motto.**

Bank BPR Syariah Adeco memiliki visi dan misi serta motto yang jelas dalam upaya membangun ekonomi kerakyatan masa depan rakyat Aceh secara kuantitatif dan kualitatif, demi peningkatan keadilan, kebersamaan, kemaslahatan, bermartabat dan Islami serta menjangkau semua elemen masyarakat secara proporsional.¹⁶⁷

Visi : Menjadikan perbankan yang prima dalam pengelolaan industry jasa perbankan syariah untuk peningkatan modal wirausaha bagi ekonomi kerakyatan dan UMKM. Peningkatan kesejahteraan karyawan dan para pemegang saham, dengan menjaga amanah, kehati-hatian, keterbukaan, berkesinambungan, berwawasan regional, nasional, global serta bermartabat dan ramah lingkungan.

Misi : Untuk mencapai Visi tersebut, Misi yang dilakukan, adalah : 4 P, yaitu :

¹⁶⁷ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

- a. Prima dalam kinerja, meningkatkan mutu Sumber Daya Insani (SDI) yang unggul dalam penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta Iman dan Taqwa (IMTAQ), serta profesional, kompeten pada perbankan syariah.
- b. Prima dalam pertumbuhan wirausaha perbankan syariah, membangun perekonomian daerah yang unggul dengan memfokus pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang kreatif dan produktif.
- c. Prima dalam pelayanan yang ramah, bertartabat dan terpercaya, kepada kemitraan.
- d. Prima dalam pengelolaan usaha perbankan syariah, kehati-hatian, menjaga amanah, efisiensi, efektif, transparan, dan akuntabel serta berkesinambungan.

Motto : “*Lebih Adil dan Terpercaya Bersama Mitra*”

2. Manajemen dan Struktur Organisasi Perseroan.

PT. BPR Syariah Adeco, dikelola secara manajemen profesional dalam bidang usaha jasa perbankan syariah, yang dipimpin oleh Direksi yang telah memiliki Sertifikasi Direktur, dan didukung oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS), beserta karyawan yang terdidik kemampuan keahliannya.

Susunan Direksi, Dewan Komisaris dan DPS, sebagai berikut :

a. Direksi

Direktur Utama : Zulkifli A. Jalil, SE, MM.

Direktur : Mukhlis, SE

b. Dewan Komisaris :

Komisaris Utama : Teuku Anwar Djohansyah

Komisaris : H. Noekman Darsono, SH, MH.

c. Dewan Pengawas Syariah (DPS) :

Ketua : Abdul Hamid, MA

Anggota : Hasan Basri, S.Ag. MH.

Untuk kelancaran tugas Direksi, dibantu oleh para Pejabat Eksekutif, para Kepala Bagian dan para karyawan Perseroan yang berjumlah 35 orang, dengan tugas, wewenang dan tanggung-jawab sesuai pada masing-masing jabatannya. Melengkapi posisi dan jabatan karyawan dapat terlihat dan disimak pada Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Adeco.¹⁶⁸

3. Perkembangan Kesehatan Bank

Pada penutupan Buku per 31 Desember 2020, PT. BPR Syariah Adeco mengalami peningkatan kesehatannya sangat bagus, atas dasar hasil analisis perhitungan rumus rasio manajemen keuangan, sebagai berikut :

- a. CR (*Cash Ratio*), pada posisi peringkat 1
- b. CAR (*Carent Asset Ratio*), pada posisi peringkat 1
- c. FDR (*Financing to Deposito Ratio*), pada posisi peringkat 1
- d. ROA (*Return On Asset*), pada posisi peringkat 1
- e. ROE (*Return On Equity*), pada posisi peringkat 1
- f. BOPO/REO (*Return Efisiensi Operasional*), pada posisi peringkat 1
- g. NPF (*Non Performance Financing*) Gross, pada posisi peringkat 1

¹⁶⁸ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

- h. NPF (*Non Performance Financing*) Net, pada posisi peringkat 1

4. Perolehan Penghargaan.

Pada tahun 2015 dan Tahun 2016 BPR Syariah Adeco mendapatkan 2 penghargaan, yaitu :¹⁶⁹

- a. Penerimaan penghargaan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bahwa PT. BPR Syariah Adeco, sebagai BPR/BPRS dengan Peningkatan Dana Pihak Ke Tiga yang terbaik di Provinsi Aceh, dan penyerahan penghargaan Tgl. 10 Oktober 2015 di Lhokseumawe.
- b. Penerimaan penghargaan dari Majalah Infobank Jakarta, bahwa PT. BPR Syariah Adeco, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan” dan diterima penghargaan pada tanggal 16 Oktober 2015 di Jakarta.
- c. Pada tahun 2016 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2016 bulan September 2016 memberi penilaian ke dua kali kepada PT. BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2016, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”
- d. Pada tahun 2017 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2017 bulan Oktober 2017 memberi penilaian ke tiga kali kepada PT. BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2017, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”
- e. Pada tahun 2018 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2018 bulan September 2018 memberi penilaian ke empat kali kepada PT.

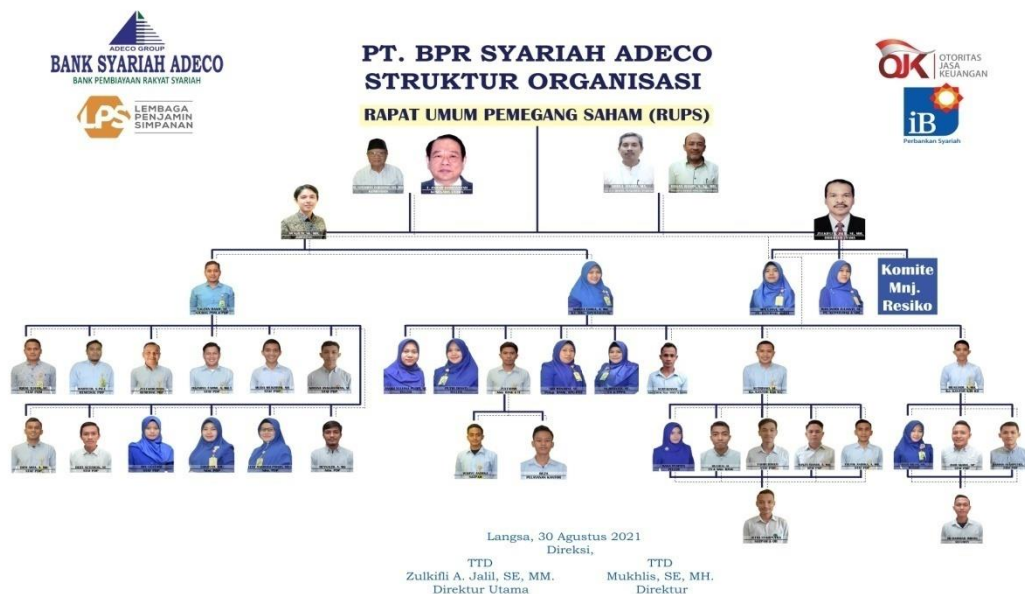
¹⁶⁹ PT. BPRS Adeco Kota Langsa tahun 2022.

BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2018, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”

f. Pada tahun 2019 Penerimaan 3 penghargaan dari Majalah Info Bank di Jakarta, pada Tanggal 25 Oktober 2019 di Jakarta, yaitu :

- 1) Penghargaan Tahunan Rangking I dengan Predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan” Selama Tahun 2018, dengan jumlah nilai : 97,95 (*Excellent In Financial Permormance Throughout 2018*).
- 2) Penghargaan selama 5 tahun berturut-turut, “Sangat Bagus “ (*Excellent In Financial Permormance Throughout 2014-2018*).
- 3) Penghargaan selama 5 tahun berturut-turut, dengan jumlah nilai rata-rata 95,80(*The Best Performance Share Rural Bank 2019*).

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Adeco Kota Langsa

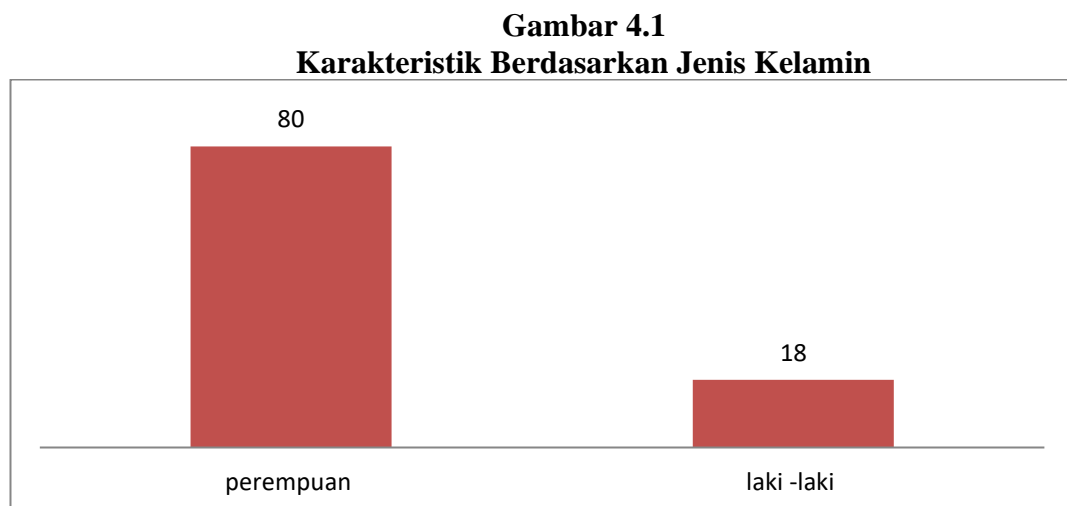


4.2. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 4.1.berikut ini:



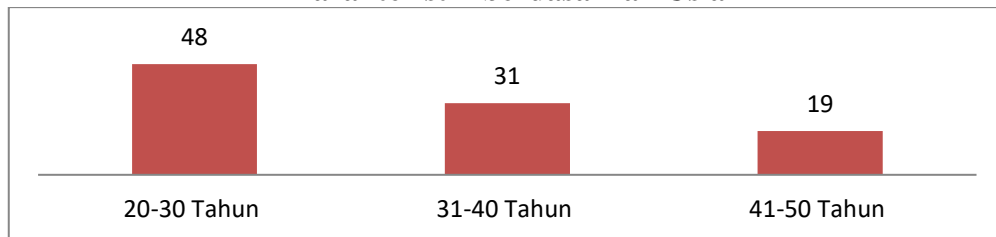
Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Dari Gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berasal dari kalangan wanita, yaitu sebanyak perempuan 80 (78,4%). Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 (11,6%).

4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada gambar 4.2 berikut ini:

Gambar 4.2
Karakteristik berdasarkan Usia



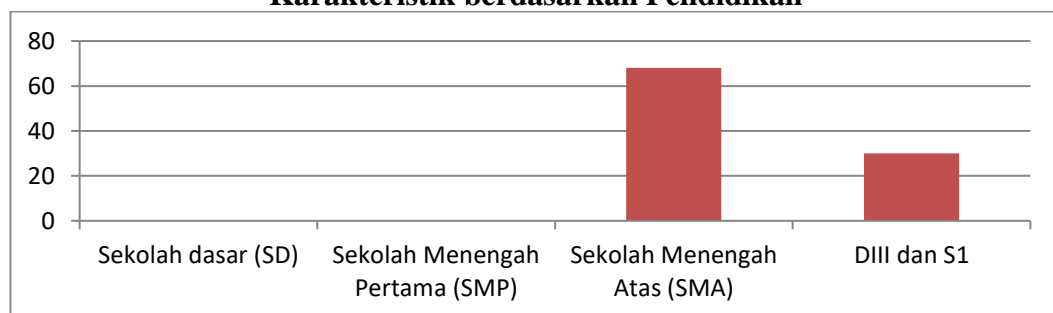
Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 Berdasarkan terlihat bahwa responden yang mendominasi adalah responden berusia 20-30 tahun sebesar 48 (48,04%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berusia 41-50 tahun sebesar 19 (19,62%).

4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada Gambar 4.3 berikut ini:

Gambar 4.3
Karakteristik berdasarkan Pendidikan

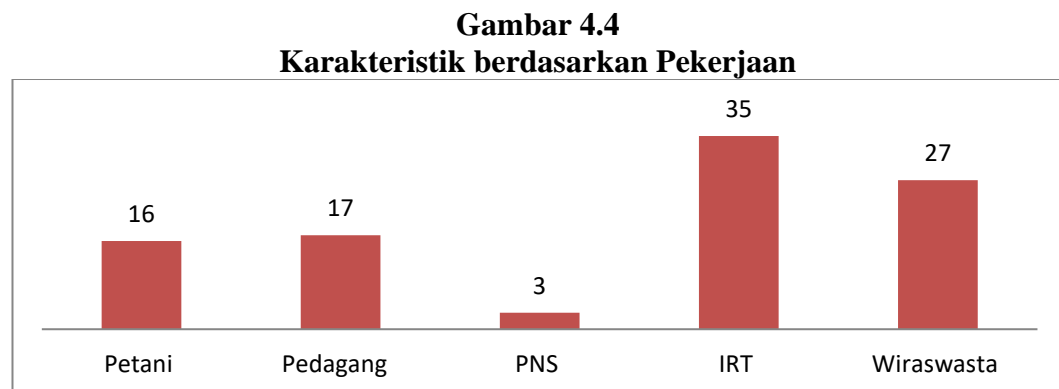


Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa nasabah yang berpendidikan terakhir SMA/SMK adalah yang terbanyak menjadi responden penelitian yaitu berjumlah 68 (66,6%) responden. Sedangkan DIII dan S1 berjumlah 30 (33,4%).

4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Gambar 4.4 berikut ini:



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah berstatus sebagai IRT sebanyak 35 (34,3%), kemudian Wiraswasta sebanyak 27 (26,4%), pedagang sebanyak 17 (16,6%), petani sebanyak 16 (15,6%) dan PNS sebanyak 3 (2,9%).

4.3. Analisis Data

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20,00, teknik yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika koefisien korelasi r hitung lebih besar dari r tabel maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan $N = 98$ didapat r tabel 0.198. Dari uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Uji validitas

No. Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
<i>Compliance (X₁)</i>			
x.1.1	0,854	0.198	Valid
x.1.2	0,861	0.198	Valid
x.1.3	0,912	0.198	Valid
<i>Assurance (X₂)</i>			
x.2.1	0,861	0.198	Valid
x.2.2	0,737	0.198	Valid
x.2.3	0,878	0.198	Valid
x.2.4	0,879	0.198	Valid
<i>Reliability (X₃)</i>			
x.3.1	0,750	0.198	Valid
x.3.2	0,636	0.198	Valid
x.3.3	0,463	0.198	Valid
<i>Tangible (X₄)</i>			
x.4.1	0,891	0.198	Valid
x.4.2	0,221	0.198	Valid
x.4.3	0,300	0.198	Valid
<i>Emphaty (X₅)</i>			
x.5.1	0,849	0.198	Valid
x.5.2	0,761	0.198	Valid
<i>Responsiveness (x₆)</i>			
x.6.1	0,866	0.198	Valid
x.6.2	0,750	0.198	Valid
x.6.3	0,841	0.198	Valid
<i>Kepuasan (y)</i>			
y.1	0,871	0.198	Valid
y.2	0,659	0.198	Valid
y.3	0,879	0.198	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Dari hasil perhitungan korelasi seluruhnya mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel (r tabel = 0,198). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrument dari variabel CARTER terhadap kepuasan nasabah seluruhnya valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2
Hasil uji Reliabilitas Kuesioner

a. *Compliance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

b. *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

c. *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

d. *Tangibility*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	4

e. *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	3

f. *Responseveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	4

g. Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil analisis uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsivenes* dan kepuasan memiliki nilai $> 0,60$, sehingga instrumen pada pelitian ini dinyatakan reliabel.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji stastitik non parametric Kolmogrof-Sminov (K-S). Jika signifikasi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* > 0.05 , maka H_a diterima, jadi data residual berdistribusi normal. Jika signifikasi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* < 0.05 , maka H_o diterima, jadi data residual berdistribusi tidak normal. Hasil pegujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:¹⁷⁰

¹⁷⁰Azuar Julianda dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 170.

Tabel 3.1
Tabel Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

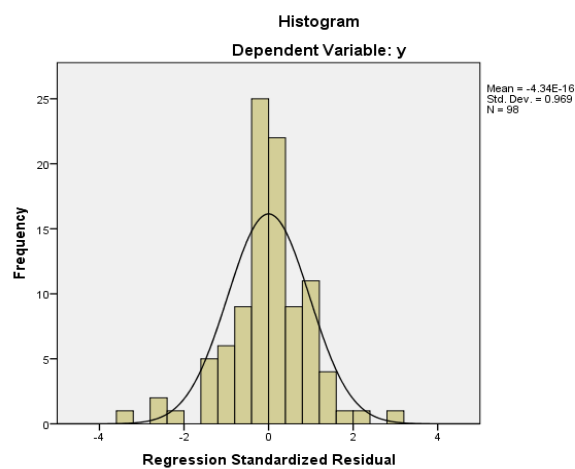
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.68101453
	Absolute	.110
Most Extreme Differences	Positive	.068
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

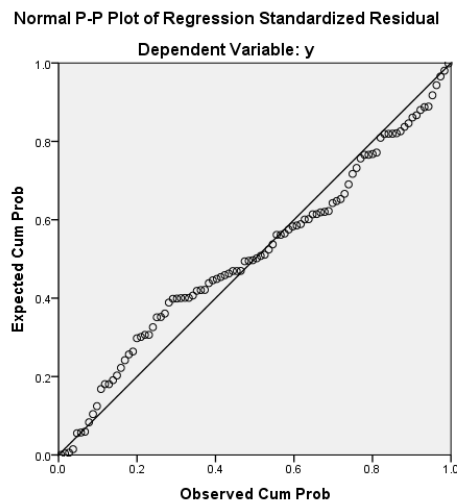
Berdasarkan Tabel 4.3 hasil uji Output diketahui bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1.087 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,188 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dengan asumsi H_a diterima dan H_0 ditolak.

Gambar 4.5
Histogram



Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola yang seimbang atau pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya berdistribusi normal. grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan

Gambar 4.6
Normal P-Plot



Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4.4.2. Uji Linearitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. *Out put* analisis dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Compliance</i>		(Combined)	13.102	5	2.620	.443	.818
	Between Groups	Linearity	3.637	1	3.637	.614	.435
		Deviation from Linearity	9.465	4	2.366	.400	.808
		Within Groups	544.500	92	5.918		
		Total	557.602	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Assurance</i>		(Combined)	195.274	12	16.273	3.817	.000
	Between Groups	Linearity	115.360	1	115.360	27.063	.000
		Deviation from Linearity	79.913	11	7.265	1.704	.086
		Within Groups	362.328	85	4.263		
		Total	557.602	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Reliability</i>		(Combined)	60.826	7	8.689	1.574	.153
	Between Groups	Linearity	.323	1	.323	.058	.810
		Deviation from Linearity	60.503	6	10.084	1.827	.103
		Within Groups	496.776	90	5.520		
		Total	557.602	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Tangibility</i>	(Combined)		161.414	12	13.451	2.886	.002
	Between Groups	Linearity	59.459	1	59.459	12.757	.001
		Deviation from Linearity	101.955	11	9.269	1.989	.059
	Within Groups		396.188	85	4.661		
	Total		557.602	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Emphaty</i>	(Combined)		105.982	7	15.140	3.017	.007
	Between Groups	Linearity	29.075	1	29.075	5.794	.018
		Deviation from Linearity	76.907	6	12.818	2.554	.065
	Within Groups		451.620	90	5.018		
	Total		557.602	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * <i>Responsiveness</i>	(Combined)		130.903	11	11.900	2.398	.012
	Between Groups	Linearity	73.276	1	73.276	14.769	.000
		Deviation from Linearity	57.627	10	5.763	1.161	.328
	Within Groups		426.699	86	4.962		
	Total		557.602	97			

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 output Spss diatas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas yaitu fasilitas dan pelayanan terhadap variabel terikat yaitu keputusan. Nilai signifikan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Variabel *Compliance* (X_1) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.808. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0.808 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Compliance* (X_1) terhadap kepuasan (Y).
- b. Variabel *Assurance* (X_2) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.086. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0.086 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Assurance* (X_2) terhadap kepuasan (Y).
- c. Variabel *Reliability* (X_3) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.103. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0.103 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Reliability* (X_3) terhadap kepuasan (Y).
- d. Variabel *Tangible* (X_4) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.059. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0.059 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Tangible* (X_4) terhadap kepuasan (Y).
- e. Variabel *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.065. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0.065 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan (Y).
- f. Variabel *Responsivenes* (X_5) terhadap kepuasan (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.328. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari

0.05 ($0.328 > 0.05$) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *Responsiveness* (X_5) terhadap kepuasan (Y).

4.4.3. Uji Multikolinieritas

Adapun hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics		
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	<i>Compliance</i>	-.081	-.246	-.178	.926	1.080
	<i>Assurance</i>	.455	.491	.395	.917	1.091
	<i>Reliability</i>	.024	.154	.109	.934	1.070
	<i>Tangibility</i>	.327	.477	.380	.979	1.021
	<i>Emphaty</i>	.228	.312	.230	.923	1.083
	<i>Responsiveness</i>	.363	.427	.331	.956	1.046

a. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

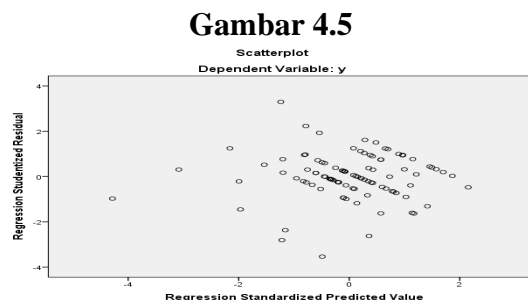
Berdasarkan Tabel diatas, hasil penelitian yang ditemukan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai Tolerance variabel *Compliance* (X_1) sebesar 0,926 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar 1,080 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Nilai Tolerance variabel *Assurance* (X_2) sebesar 0,917 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar 1,091 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

- c. Nilai Tolerance variabel *Reliability* (X_3) sebesar 0,934 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar 1,070 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.
- d. Nilai Tolerance variabel *Tangible* (X_4) sebesar 0,979 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar 1,021 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.
- e. Nilai Tolerance variabel *Emphaty* (X_5) sebesar 0,923 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar VIF 1,083 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.
- f. Nilai Tolerance variabel *Responsivenes* (X_6) sebesar 0,956 dimana nilai tersebut mendekati angka 1 sementara nilai VIF sebesar 1,046 dimana nilai tersebut masih berada disekitar angka 1 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

4.4.4. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar:



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.5 terlihat titik-titik pada grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

4.4.5. Uji Autokorelasi

Hasil pengujian autokolerasi dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.508 ^a	15.687	6	91	.000	1.871

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

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 output spss diatas nilai durbin watson yaitu 1,871 nilai durbin watson berada di antara -2 dan +2 atau $-2 > DW < +2$ ($-2 < 1,871 < +2$), artinya tidak terjadi autokorelasi.

4.4.6. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi berganda antara variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Emphaty*, *Responsiveness* terhadap kepuasan adalah sebagai berikut:¹⁷¹

¹⁷¹ Tim Dosen Ekonometrika dan Tim Asisten Praktikum, *Buku Pedoman Praktikum Ekonometrika*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2015). Hal 6-7

Tabel 4.7
Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.755	1.923		-.393	.696
	<i>Compliance</i>	-.108	.045	-.185	-2.425	.017
	<i>Assurance</i>	.269	.050	.413	5.375	.000
	<i>Reliability</i>	.169	.114	.113	1.483	.042
	<i>Tangibility</i>	.208	.040	.384	5.172	.000
	<i>Emphaty</i>	.282	.090	.240	3.134	.002
	<i>Responsiveness</i>	.266	.059	.339	4.510	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan pada tabel ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = -0,755 + (- 0,108) (X_1) + 0,269 (X_2) + 0,169 (X_3) + 0,208 (X_4) + 0,282 (X_5) + 0,266 (X_6)$$

Keterangan :

1. Konstanta (a) sebesar -0,755 skala, dapat dijelaskan bila *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* atau X1, X2,X3, X4, X5 dan X6 =0 dianggap konstan, maka nilai kepuasan sebesar -0,755 skala.
2. Nilai variabel *Compliance* sebesar -0,108 skala, artinya jika variabel *Compliance* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan menurun sebesar 0,108 skala dengan asumsi *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* tetap
3. Nilai variabel *Assurance* sebesar 0,269 skala, artinya jika variabel *Assurance* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar

0,269 skala dengan asumsi *Compliance, Reliability, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness* tetap.

4. Nilai variabel *Reliability* sebesar 0,169 skala, artinya jika variabel *Reliability* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,169 skala dengan asumsi *Compliance, Assurance, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness* tetap.
5. Nilai variabel *Tangibles* sebesar 0,208 skala, artinya jika variabel *Tangibles* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,208 skala dengan asumsi *Compliance, Assurance, Reability, Emphaty* dan *Responsiveness* tetap.
6. Nilai variabel *Emphaty* sebesar 0,282 skala, artinya jika variabel *Emphaty* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,282 skala dengan asumsi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles*, dan *Responsiveness* tetap.
7. Nilai variabel *Responsiveness* sebesar 0,266 skala, artinya jika variabel *Responsiveness* meningkat 1 skala maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,266 skala dengan asumsi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles*, dan *Emphaty* tetap.

4.5. Uji Hipotesis

4.5.1. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan atau jika

($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.755	1.923		-.393	.696
<i>Compliance</i>	-.108	.045	-.185	-2.425	.017
<i>Assurance</i>	.269	.050	.413	5.375	.000
<i>Reliability</i>	.169	.114	.113	1.483	.042
<i>Tangibility</i>	.208	.040	.384	5.172	.000
<i>Emphaty</i>	.282	.090	.240	3.134	.002
<i>Responsiveness</i>	.266	.059	.339	4.510	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

- a. Pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

$H_{1.1}$: *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT.BPRS Adeco Kota Langsa .

Nilai t_{hitung} dari *Compliance* sebesar $-2,425 <$ dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ maka H_{01} ditolak. Artinya *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima

- b. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

$H_{a.2}$: *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Nilai t_{hitung} dari *Assurance* sebesar $5,375 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,661$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ α $0,05$ maka H_{02} ditolak. Artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a2} diterima.

c. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

H_{a3} : *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Nilai t_{hitung} dari *Reliability* sebesar $1,683 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,661$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,042 <$ α $0,05$ maka H_{03} ditolak. Artinya *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a3} diterima.

d. Pengaruh *Tangibility* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

$H_{a.4}$: *Tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Nilai t_{hitung} dari *Tangibility* sebesar $5,172 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,661$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ α $0,05$ maka H_{05} ditolak. Artinya *Tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a4} diterima.

e. Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

$H_{a.5}$: *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Nilai t_{hitung} dari *Emphaty* sebesar 3,313 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < \alpha 0,05$ maka H_{05} ditolak. Artinya *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a5} diterima.

f. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

$H_{a.6}$: *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Nilai t_{hitung} dari *Responsiveness* sebesar 4,510 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_1 ditolak. Artinya *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a6} diterima.

4.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Hasil analisis Uji F dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283.498	6	47.250	15.687	.000 ^b
	Residual	274.104	91	3.012		
	Total	557.602	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan

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

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai $F_{hitung} = 15,687 >$ dari $F_{tabel} 2,47$ dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan nasabah.

4.5.3. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.508	.476	1.736

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

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.10 terlihat bahwa nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,476 atau 47,6%, yang menunjukkan keterangan *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada kepuasan sebesar 47,6%, sedangkan sisanya 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh *Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* memiliki pengaruh yang negatif dengan nilai β sebesar -0,108 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *compliance* sebesar $-2,425 <$ dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa jika semakin menurun dimensi *compliance* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak dipengaruhi oleh kepatuhan para karyawannya terhadap syariah. Kepatuhan terhadap penegakan syariah merupakan hal yang harus dipenuhi bagi bank syariah dalam menjalankan operasionalnya. Kepatuhan terhadap syariah tidak menjadi hal yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang belum paham perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional yang bahkan masih menganggap keduanya sama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Orin yang berjudul Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi *Compliance* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} ($-2,876$) $<$ t_{tabel} 1,66088,

sedangkan nilai signifikan sebesar 0,005. Karena lebih kecil dari 0,05 sehingga *Compliance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁷²

Penelitian sejalan dilakukan oleh Sri Wahyuni dan Nurmasari yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh. berdasarkan uji parsial (t) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bagi hasil, *responsiveness*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Meulaboh.¹⁷³

4.6.2. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,269 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *assurance* sebesar 5,375 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari aspek *assurance* yang diberikan oleh para karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa seperti kesopanan, kesantunan dan pengetahuan yang diberikan oleh seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa maka akan semakin meningkatkan kepuasan dari para nasabah.

¹⁷² Orin, Abdul Rahman dan Abdullah. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke. *Journal of Applied Business and Entrepreneurship*. Vol 2. No 3. 2019

¹⁷³ Sri Wahyuni dan Nurmasari. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Islam*. Vol. 2 No 2. 2020.

Dimensi *assurance* merupakan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan dengan penuh pengetahuan dan kesopan santunan dengan tujuan agar bisa menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap lembaga tersebut. Jadi dari pengujian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *assurance* (jaminan dan kepastian) yang mencakup karyawan profesional, ramah, pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Adanya pengaruh *assurance* (jaminan dan kepastian) terhadap kepuasan nasabah bank syariah menunjukkan bahwa jaminan dan keamanan yang diberikan PT. BPRS Adeco Kota Langsa memberikan rasa puas kepada seluruh nasabah dengan bersikap ramah, profesional, memiliki pengetahuan dapat dipercaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Agam Suherman didapatkan hasil bahwa Assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan $0,024 < 0,05$.¹⁷⁴ Hasil penelitian yang dilakukan Suci Lestari menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$.¹⁷⁵

¹⁷⁴ Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2018

¹⁷⁵ Suci Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode fuzzy CARTER (Study Pada BPRS Bandar Lampung)". *Jurnal Ekonomi*. 2 (1). 2018

4.6.3. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,169 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *reliability* sebesar 1,683 > dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi 0,042 < 0,05. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari aspek *reliability* seperti karyawan yang bekerja dapat memberikan pelayanan tepat waktu, dapat meningkatkan pelayanan pada jam-jam sibuk dan meningkatkan kualitas produk yang beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan para nasabah maka secara langsung akan berdampak baik terhadap kepuasan dari para nasabah.

Dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *reliability* (kehandalan) yang mencakup kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Adanya pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah bank syariah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa ini telah dirasakan hal yang terbaik dari nasabah yaitu dengan membantu memecahkan masalah, tepat waktu, pelayanan sesuai yang dijanjikan dan menyimpan data-data secara akurat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Orin Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reliability* telah dijalankan dengan baik, dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT

Barokatul Ummah dengan nilai signifikansi 0,000.¹⁷⁶ Penelitian yang dilakukan Siti Amelia Adila menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,002¹⁷⁷. Penelitian yang dilakukan oleh Restu Khaliq didapatkan hasil bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000.¹⁷⁸

4.6.4. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangibles* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,208 terhadap kepuasan nasabah pada Pt. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *tangibles* sebesar 5,172 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* ruangan yang bersih, nyaman, interior yang menarik, terdapat slip setoran dan brosur yang tersusun dengan rapi dan menggunakan teknologi secara baik dalam menunjang operasional bank maka akan berdampak baik terhadap kepuasan dari para nasabah.

Dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *tangibles* (bukti fisik) yang mencakup penampilan, perlengkapan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Adanya pengaruh *tangibility* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah

¹⁷⁶ Orin, Abdul Rahman dan Abdullah. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke. *Journal of Applied Business and Entrepreneurship*. Vol 2. No 3. 2019

¹⁷⁷ Siti Amelia Aldila. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. 4 (5). 2018

¹⁷⁸ Restu Khaliq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan” *J.Ekonomi Syariah*. 4 (1). 2018.

bank syariah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bank syariah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah dirasakan hal yang terbaik kepada nasabah yaitu dengan penampilan menarik/rapi, perlengkapan modern, dan fasilitas yang sesuai.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Amelia Adila menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,004.¹⁷⁹ Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Orin yang menunjukkan bahwa semua dimensi *Tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah dengan nilai signifikansi 0,000.¹⁸⁰

4.6.5. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,282 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *emphaty* sebesar 3,134 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari aspek *emphaty* seperti karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat memberikan perhatian secara pribadi kepada setiap nasabah dan menjaga hubungan baik, memiliki kesopanan dan tutur bahasa yang baik kepada setiap nasabah maka secara langsung akan berdampak baik terhadap kepuasan dari para nasabah.

¹⁷⁹ Siti Amelia Aldila. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. 4 (5). 2018

¹⁸⁰ Orin, Abdul Rahman dan Abdullah. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke. *Journal of Applied Business and Entrepreneurship*. Vol 2. No 3. 2019

Jadi dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *empathy* (perhatian tulus) yang mencakup perhatian, kebutuhan spesifik, kesopanan, tutur bahasa terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Adanya pengaruh *empathy* (perhatian tulus) terhadap kepuasan nasabah bank syariah menunjukkan bahwa perhatian tulus yang diberikan layanan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak membuat ragu untuk menjalin kerja sama dengan bank syariah dalam berbagai berbagai transaksi.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Amelia Adila menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,002.¹⁸¹ Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Hasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifiaksi 0,000.¹⁸²

4.6.6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reponsiveness* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,266 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai t_{hitung} dari *reponsiveness* sebesar 4,510 > dari t_{tabel} sebesar 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari aspek *reponsiveness* seperti karyawan PT. BPRS Adeco

¹⁸¹ Siti Amelia Aldila. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor". *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. 4 (5). 2018

¹⁸² Hasan. "Pengaruh metode CARTER terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Jambi". *Jurnal Ekonomi*. 5(1). 2016.

Kota Langsa memiliki kemauan untuk membantu setiap nasabah, memiliki respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah dan memiliki kecepatan pelayanan kepada setiap nasabah maka secara langsung akan berdampak baik terhadap kepuasan dari para nasabah.

Jadi dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* (ketanggapan) yang mencakup kemauan membantu nasabah, kejelasan informasi, dan pengaduan atau keluhan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Adanya pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah bank syariah menunjukkan bahwa pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah dirasakan hal yang terbaik kepada nasabah yaitu dengan ketersediaan membantu nasabah, kejelasan informasi, dan kesigapan dalam menanggapi permintaan dan keluhan nasabah dapat dirasakan oleh nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan Suci Lestari menunjukkan bahwa variabel *assurance* dan *Responsivines* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah namun pada variabel *reliability* memiliki pengaruh yang negatif tidak signifikan.¹⁸³ Hasil penelitian dilakukan oleh Dani Rohmati dimana variabel *Responsiviness* sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.¹⁸⁴

¹⁸³Suci Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode fuzzy CARTER (Study Pada BPRS Bandar Lampung)". *Jurnal Ekonomi*. 2 (1). 2018

¹⁸⁴ Dani Rohmati dan Sunan, "Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan". *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan terapan*. 3 (1). 2016.

4.6.7. Pengaruh Dimensi CARTER terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.

BPRS Adeco Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi CARTER memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dapat dilihat dengan nilai nilai $F_{hitung} = 15,687 >$ dari $F_{tabel} 2,47$ dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan. Peneliti menyimpulkan bahwa semakin semakin baik pelayanan dari dimensi CARTER yang diberikan oleh para karyawan yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,476 atau 47,6%, yang menunjukkan keterangan *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness* dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada kepuasan sebesar 47,6%, sedangkan sisanya 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* memiliki pengaruh yang negatif dengan nilai β sebesar -0,108 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa dengan nilai t_{hitung} sebesar -2,425 < dari t_{tabel} 1,661, dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$. Artinya dimensi *compliance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, semakin baik dimensi *compliance* yang diterapkan PT. BPRS Adeco Kota Langsa maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,269 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan Nilai t_{hitung} sebesar 5,375 > dari t_{tabel} 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya semakin meningkatnya dimensi *assurance* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,169 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan Nilai t_{hitung} sebesar 1,683 > dari t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikansi $0,042 < 0,05$. Artinya semakin meningkatnya dimensi *reliability* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangibles* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,208 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,172 > dari t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin meningkatnya dimensi *tangibles* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,282 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan Nilai t_{hitung} 3,134 > dari t_{tabel} 1,661, dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Artinya semakin meningkatnya dimensi *emphaty* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reponsiveness* memiliki pengaruh yang positif dengan nilai β sebesar 0,266 terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dengan Nilai t_{hitung} sebesar 4,510 > dari t_{tabel} 1,661, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin meningkatnya dimensi *responsiveness* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi CARTER memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hal ini dapat dilihat dengan nilai nilai $F_{hitung} = 15,687 >$ dari F_{tabel} 2,47 dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka terdapat pengaruh yang

signifikan antara *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kepada Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian berikutnya disarankan menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi Kepuasan. Seperti kinerja, lokasi dan lain sebagainya.
 - b. Penelitian selanjutnya sebaiknya dirancang lebih mendalam lagi, khususnya mengenai analisis deskripsi karakteristik responden.

2. Kepada PT. BPRS Adeco Langsa

Diharapkan dapat terus meningkatkan dimensi CARTER terutama untuk aspek *Compliance* karena pada penelitian ini dimensi *Compliance* belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan bagi seluruh nasabah.