

HELGA IRAWAN
NIM. 1811140077



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

HELGA IRAWAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODEL CARTER
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT KC BENGKULU

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODEL *CARTER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KC BENGKULU



FEH I UNFAS
BENGKULU 2023

Editor :
Eka Sriwahyuni, M. M
Aan Shar, M.M

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODEL
CARTER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH BANK MUAMALAT KC BENGKULU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

Helga Irawan
NIM. 1811140077

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2023 M/1444 H**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patih Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172
Website: www.uinfashengkulu.ac.id



HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Modal Proses Produksi Kerajinan Kerajinan Berbahan Resin Menjadi Suncatcher (Hiasan Kamar) Sebagai Peluang Usaha Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu"** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa **Nelga Irawan**
NIM **1811140077**
Program Studi **Perbankan Syariah**
Bentuk Tugas Akhir **Skripsi**

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 05 Oktober 2023

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M.
NIP.197705092008012014

Pembimbing II

Aan Shar, S.E., M.M.
NIP.198908062019031008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M.
NIP.197904162007012020

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172
Website : www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

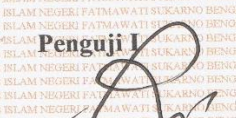

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Model CARTER Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu”**, oleh Helga Irawan, NIM. 1811140077, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:
Hari : **Jum'at**
Tanggal : **06 Oktober 2023**


Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, **September 2022 M**
Rabiul Awal 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua  **Sekretaris** 
Dr. Nurul Hak, M.A. **Aan Shar, M.M.**
NIP. 196606161995031002 **NIP. 198908062019031008**

Penguji I  **Penguji II** 
Dr. Nurul Hak, M.A. **Rizky Hariyadi, M.Acc.**
NIP. 196606161995031002 **NIP. 198711262019031004**

Mengetahui,
Dekan, 
Dr. H. Supardi, M.Ag.
NIP. 19650410199303007

iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Model CARTER Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pemecatan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, September 2023
Rabiul Awal 1445 H

Mahasiswa yang menyatakan



Helga Irawan
NIM. 1811140077

MOTTO

“..Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri..”

- QS Ar Ra'd 11-



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Laporan Skripsi ini di persembahkan untuk:

1. Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim yang penuh dengan kemuliaan dan ketaatan kepada Allah SWT memberiku motivasi tentang kehidupan dan mengajari ku hidup melalui sunnah-sunnahnya.
3. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Ibu Leni Dartati dan Bapak Junaidi. Saya mengucapkan terima kasih telah mendoakan, menjadi tempat berbagi keluh kesah, dan mendukung baik moril maupun materil. Banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu.
4. Untuk dosen pembimbing I yaitu Ibu Eka Sri Wahyuni, SE, M.M dan dosen pembimbing II yaitu Bapak Aan Shar, S.E., M.M yang luar biasa. Saya mengucapkan terima kasih telah membantu dan membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Untuk teman-teman kelas angkatan 2018 yang telah sudi menjadi teman hingga akhir perkuliahan.
6. Segenap civitas akademik dan almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempahku.



ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODEL CARTER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KC BENGKULU

Oleh Helga Irawan, NIM. 1811140077

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Bengkulu untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah 2) mengetahui dimensi model *CARTER* mana yang perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian *field research* dengan pendekatan kualitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada informan sebanyak 7 orang. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan model interaktif dengan tiga tahap yaitu *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan Penarikan Kesimpulan. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi yang sudah memberikan kepuasan kepada nasabah adalah *Compliance*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Namun, ada beberapa aspek dalam dimensi *Tangible* dan *Reliability* yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Model CARTER, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY THROUGH THE CARTER MODEL IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION OF BANK MUAMALAT KC BENGKULU

By Helga Irawan, NIM. 1811140077

This research aims to 1) determine the quality of service provided by Bank Muamalat KC Bengkulu to increase customer satisfaction. 2) find out which dimensions of the CARTER model need to be improved to increase customer satisfaction at Bank Muamalat KC Bengkulu. This research is field research with a qualitative approach. The sampling method uses purposive sampling. Primary data collection techniques include observation, interviews and documentation with 7 informants. And the research results also show that the dimensions that provide satisfaction to customers are Compliance, Assurance, Empathy and Responsiveness. However, there are several aspects in the Tangible and Reliability dimensions that need to be improved to provide a better experience to customers.

Keywords: Service Quality, CARTER Model, Satisfaction Customer

BENGKULU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Model CARTER dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu”** shalawat dan salam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu tercinta ini.
2. Dr. H. Supardi, M. A, selaku Dekan Fakultas Ekonomidan

Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Dr. Nurul Hak, M.A selaku Wakil Dekan I, Desi Isnaini, MA selaku Wakil Dekan II dan Eka Sri Wahyuni, M.M selaku Wakil Dekan III yang telah memberikan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Yenti Sumarni, M.M selaku Ketua Jurusan dan Aan Shar, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan saran saat pengajuan judul skripsi.
5. Yunida Een Fryanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
6. Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Aan Shar, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, arahan, dan motivasi selama bimbingan skripsi.
8. Kedua orang tua yang telah mencurahkan cinta dan kasih sayang serta mendoakan kesuksesan penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah

mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

10. *Staff* dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

11. Sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, September 2023
Rabiul Awal 1444 H

Helga Irawan
NIM. 1811140077

BENGGKULU

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	14
3. Informan Penelitian.....	14
4. Sumber dan Teknik Pengambilan Data	16
5. Teknik Pengambilan Data.....	16
6. Teknik Analisis Data	17

G. Sistematika Penulisan	18
--------------------------------	----

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah	20
1. Pengertian Pemasaran Syariah	20
2. Konsep Pemasaran Perbankan Syariah	23
B. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Kualitas Pelayanan dalam Islam	27
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
C. Kepuasan Nasabah	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	30
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	32
3. Tujuan Menciptakan Kepuasan Nasabah	33
D. Model <i>CARTER</i>	34
1. Pengertian Model <i>CARTER</i>	34
2. Dimensi Model <i>CARTER</i>	36

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Bank Muamalat	40
B. Visi dan Misi	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMABHASAN

A. Deskripsi Informan	44
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan80
B. Saran80

DAFTAR PUSTAKA82

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Informan44

