

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan Bank makin masif ditandai dengan banyaknya kemunculan bank baik bank konvensional bank syariah ataupun bank yang sudah melakukan sistem *dual banking*. Berdasarkan data Snapshot Perbankan Syariah Indonesia per September 2021 perbankan syariah terus menunjukkan perkembangan positif dengan aset Pembiayaan yang Disalurkan (PYD) dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus tumbuh. Perbankan syariah sendiri juga menunjukkan pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan.

Mulai tahun 1991 Bank Muamalat bank umum yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil dan didirikan pada tanggal 1 November 1991 menetapkan standar perbankan syariah. Namun secara resmi berdirinya bank syariah di Indonesia diawali dengan disahkannya Undang-Undang Nomor. Meskipun istilah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah belum disebutkan secara tegas namun Pasal 7 Undang-Undang Perbankan Tahun 1992.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>KNKS “Buletin Ekonomi Syariah”, dikutip dari [https://knks.go.id/storage/upload/1580002526-KNKS%20Insight%20Edisi%208%20\(Januari\)-1.pdf](https://knks.go.id/storage/upload/1580002526-KNKS%20Insight%20Edisi%208%20(Januari)-1.pdf), pada hari Sabtu, tanggal 22 Oktober 2022, Pukul 19.30 WIB

Melihat perkembangan dunia perbankan dewasa ini di mana Industri perbankan telah diidentifikasi sebagai industri jasa yang dinamis dengan persaingan yang semakin ketat dengan potensi pertumbuhan yang sangat besar.<sup>2</sup> Permintaan masyarakat pun semakin banyak terhadap produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan produk dan jasa yang ditawarkan hampir memiliki kesamaan dengan lembaga yang lainnya. Namun jika ingin menjaga keberlangsungan bank maka lembaga keuangan harus menciptakan kepuasan pada nasabah. Beberapa ulasan oleh peneliti sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan konsumen mempengaruhi organisasi seperti pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak produk tersebut.<sup>3</sup> Secara sederhana kepuasan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Loyalitas konsumen merupakan suatu gagasan mental yang meliputi perasaan sejahtera dan senang yang timbul karena mendapatkan apa yang diharapkan dan diharapkan dari suatu barang dan jasa yang menarik.

Mencapai pemenuhan harus dimungkinkan dengan menawarkan bantuan berkualitas tinggi kepada klien. Dalam industri administrasi moneter misalnya perbankan kualitas

---

<sup>2</sup> Leninkumar, V. The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465, 2017

<sup>3</sup> Davras, Ö., & Caber, M. Analysis of hotel services by their symmetric and asymmetric effects on overall customer satisfaction: A comparison of market segments. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 83-93, 2019

administrasi memainkan peran penting dalam mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan telah didefinisikan sebagai derajat dan arah antara harapan layanan pelanggan dan persepsi.<sup>4</sup> Kualitas layanan dapat dipahami sebagai penilaian keseluruhan dari layanan tertentu oleh pelanggan dan itu menentukan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi dan tingkat kepuasan mereka selanjutnya.<sup>5</sup>

Terkait dengan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Bank Syariah masih banyak kritikan atau tanggapan yang diajukan kepada Bank Syariah tersebut. Maka dari itu keputusan Bank Syariah untuk terus melakukan perbaikan pelayanan merupakan tindakan yang tepat agar lebih unggul ketimbang lembaga keuangan lainnya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting sehingga upaya perbaikan dalam sistem kualitas pelayanan juga dilakukan oleh dituntut mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan menyajikan kualitas pelayanan yang baik juga.<sup>6</sup>

Berdasarkan observasi awal kualitas pelayanan pada Bank Muamalat KC Bengkulu sudah dilakukan terhadap nasabah Bank tersebut akan tetapi belum secara menyeluruh

---

<sup>4</sup> Saravanakumar, G., & Jayakrishnan, J. Effect of service quality on customer loyalty: Empirical evidence from co-operative bank. *International Journal of Business and Administration Research Review*, 2(4), 87-94, 2014.

<sup>5</sup> Al-Jazzazi, A., & Sultan, P. Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 2017

<sup>6</sup> Observasi lapangan, pada 28 November 2022, Pukul 10.41 WIB

dapat memberikan kepuasan kepada nasabah karena masih banyak keluhan-keluhan seperti antrian karyawan yang bertugas minimnya gerai ATM lokasi parkir yang dinilai kurang memadai dan perihal waktu dan ketepatannya dengan demikian Bank Muamalat KC Bengkulu menanggapi keluhan dan kritikan dari nasabah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menawarkan dukungan ideal untuk memberikan kepuasan kepada klien.<sup>7</sup>

Dimensi Tangibles Reliability Responsiveness Assurance dan Empathy biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui ukuran kualitas layanan. Namun karena penelitian ini dilakukan pada industri perbankan syariah maka digunakan model CARTER yang dibuat oleh Othman dan Owen dengan menambahkan dimensi Kepatuhan terhadap Islam sebagai tolok ukur kualitas layanan di antara kelima dimensi tersebut. Salah satu ciri pemasaran syariah adalah sifatnya yang religius yaitu menyimpang dari kesadaran akan nilai-nilai agama yang dianggap penting dan mewarnai kegiatan pemasaran agar tidak merugikan orang lain mulai dari menentukan strategi pemasaran memilih pasar (segmentasi) memfokuskan pasar (penargetan) dan penetapan identitas perusahaan (*positioning*). Ciri lain dari pemasaran syariah

---

<sup>7</sup> Panji Anjar, Nasabah, Wawancara pada 28 November 2022, Pukul 10.35 WIB

adalah etis (Ahlaqiyyah) dan pemasaran syariah juga karena mengutamakan nilai-nilai moral dan etika dalam segala aspek kegiatannya. Realistis (al-Waqi'iyah) atau pemasaran syariah merupakan konsep pemasaran yang fleksibel karena moral dan nilai-nilai etika bersifat universal dan diajarkan oleh semua agama. Luasnya dan fleksibilitas syariah Islam yang melandasinya juga menjadikannya konsep pemasaran yang fleksibel. Humanistik (al-Insaniyyah) atau pemasaran syariah juga bersifat humanistik secara universal. Pemasar syariah adalah pemasar profesional yang bekerja dengan mengedepankan nilai-nilai agama kesalehan aspek moral dan kejujuran dalam segala aktivitas pemasarannya apapun model atau gaya pakaian yang dikenakannya. Pemahaman yang tersebar luas adalah bahwa syariat Islam diciptakan untuk mengangkat derajat manusia dan menjaga kualitas kemanusiaannya dikendalikan dan disesuaikan tanpa membedakan ras warna kulit etnis dan status. Akibatnya pemasaran syariah menghindari persaingan tidak sehat dan memungkinkan bisnis memaksimalkan keuntungan dengan cara apa pun. Oleh karena itu kemampuan bank untuk beroperasi sesuai dengan prinsip perbankan dan ekonomi syariah dikenal dengan istilah kepatuhan (compliance with Islam)..<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Maswadeh, S. N. An evaluation of SMEs satisfaction toward Jordanian Islamic banks service quality. *Procedia economics and finance*, 23, 86-94, 2015

Hasil observasi awal ke Bank Muamalat KC Bengkulu menunjukkan adanya keluhan dan kritikan yang ditujukan kepada Bank Syariah Muamalat KC Bengkulu seperti antrian karyawan yang bertugas minimnya gerai ATM lokasi parkir yang kurang memadai perihal waktu dan ketepatannya dan lainnya.<sup>9</sup> Dengan menggunakan model CARTER yang memanfaatkan enam dimensi kualitas layanan penelitian ini akan mengkaji kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Muamalat Bengkulu berdasarkan keluhan tersebut. Daya tanggap jaminan kepatuhan dan kualitas yang nyata Maka dari peninjauan ini dapat ditentukan dengan baik bagian-bagian administrasi Bank Syariah Muamalat Kota Bengkulu mana yang harus diciptakan atau digarap untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Berangkat dari landasan di atas dan kekhasan yang terdapat pada Bank Muamalat KC Bengkulu sehubungan dengan administrasi yang diberikan Bank kepada nasabah maka mendorong para analis untuk melakukan penelitian mengenai sifat bantuan Bank Muamalat KC Bengkulu selain itu keenam unsur tersebut model *CARTER* dipandang sebagai petunjuk. yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas konsumen pada Bank Muamalat KC Bengkulu. Jadi eksplorasi ini melihat kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas konsumen dan menaikkan harga

---

<sup>9</sup> Observasi lapangan, pada 28 November 2022, Pukul 10.41 WIB

## **Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Model Carter dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Muamalat KC Bengkulu untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Dimensi apa dalam model *CARTER* yang perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Bengkulu untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui dimensi model *CARTER* mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu

### **D. Manfaat Penelitian**

Kajian ini diyakini dapat memberikan pemahaman dan dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam memperluas informasi dan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai sumber perspektif untuk eksplorasi atau orang-orang yang akan memimpin penelitian khususnya mengenai administrasi Bank Syariah dan loyalitas konsumen.

Manfaat Praktis menggunakan model CARTER penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas layanan Bank Muamalat KC Bengkulu dan dapat menjadi landasan bagi Bank Muamalat KC Bengkulu untuk meningkatkan kinerja layanan.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Selain untuk menghindari asumsi kesamaan dalam penelitian ini penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan referensi. Oleh karena itu temuan-temuan berikut dari penelitian-penelitian sebelumnya dimasukkan dalam tinjauan literatur peneliti.

1. Penelitian Fauzi, A. A. (2017) yang berjudul “Mengukur pengaruh kualitas layanan model *CARTER* terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia” bertujuan untuk mengkaji Fenomena tersebut membuktikan bahwa eksistensi perbankan syariah pada dual banking system yang berjalan di Indonesia masih menjadi bayang-bayang perbankan konvensional. Dengan menggunakan model *CARTER* yang terdiri atas dimensi *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia. *Structural Equation Model (SEM)* berdasarkan teknik regresi nonlinier partial

least square (PLS) pada aplikasi WarpPLS5.0 digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwakualitas layanan dari bank syariah memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasannasabah. Dimensi *empathy* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sebaliknya, *compliance* menjadi dimensi terendah dalam mempengaruhikepuasan –nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah di Indonesia. Sehingga terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada objek yaitu Bank MuamalaT KC Bengkulu dan jenis penelitian serta pendekatan penelitian yaitu penelitian *field research* dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.<sup>10</sup>

2. Penelitian Cahyani, P. D. (2016) yang berjudul “Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta” bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah di masing-masing bank Islam di Yogyakarta dengan adaptasi model *CARTER*. *CARTER*

---

<sup>10</sup> Fauzi, A. A. (2017). Mengukur pengaruh kualitas layanan model *CARTER* terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia. *Journal of Business & Banking*, 6(2), 301-314.

adalah model yang didasarkan pada dimensi *SERVQUAL*, dengan dimensi baru yang disebut "Kepatuhan dengan hukum Islam" yang sesuai untuk industri perbankan syariah. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 nasabah yang terdiri dari empat perbankan syariah di Yogyakarta. Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness*, *compliance*, dan *empathy*. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Sehingga terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada objek yaitu Bank Muamalat KC Bengkulu dan jenis penelitian serta pendekatan penelitian yaitu penelitian *field research* dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.<sup>11</sup>

3. Penelitian Aldila, S. A., & Ibdalsyah, H yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model *CARTER* di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor" bertujuan untuk

---

<sup>11</sup> Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.

mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan adaptasi model *CARTER*. *CARTER* adalah model yang didasarkan pada dimensi *SERVQUAL*. dengan dimensi baru yang disebut Compliance (Kepatuhan terhadap syariat Islam) yang sesuai untuk industri perbankan syariah. *CARTER* terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah. Untuk analisis dan uji hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 23.0 for window. Berdasarkan hasil uji T (parsial), dimensi *Compliance*, *Reliability* dan *Tangible* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *Assurance*, *Empathy* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. Sehingga terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada objek yaitu Bank Muamalat KC Bengkulu dan jenis penelitian serta

pendekatan penelitian yaitu penelitian *field research* dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.<sup>12</sup>

4. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif penelitian Nina Indah Febriana berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menghasilkan temuannya. Berdasarkan penelusuran yang diarahkan maka dapat diduga bahwa jika dilihat dari hasil pemeriksaan sekaligus menunjukkan aspek-aspek *CARTER* yang terdiri dari konsistensi konfirmasi kualitas yang tegu aset fisik simpati dan daya tanggap secara keseluruhan. mempengaruhi loyalitas konsumen. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa pada seluruh instrumen aspek *CARTER* terdapat kesenjangan antara asumsi klien dengan kualitas administrasi. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung perlu mengedepankan aspek-aspek berikut untuk melakukan perbaikan kerangka dana cadangan kesempurnaan administrasi yang terjamin aksesibilitas ATM pemanfaatan peralatan koneksi antara perwakilan dan klien pertimbangan staf bank kepada nasabah dan reaksi

---

<sup>12</sup> Aldila, S. A., & Ibdalsyah, H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *An-Nisah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 53-72.

kepedulian nasabah dalam menjawab keberatan nasabah.<sup>13</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di suatu tempat atau lokasi yang dipilih untuk meneliti atau menyelidiki sesuatu yang terjadi di tempat tersebut.<sup>14</sup>

#### b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan salah satu teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan memerlukan insting yang tajam dari peneliti. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala fakta-fakta atau kejadian-kejadian

---

<sup>13</sup> Febriana, N. I, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168, 2016.

<sup>14</sup> Sugiono, "Metoden Penelitian Pendidikan"..., h. 3

secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>15</sup>

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

### a. Waktu

Penelitian lapangan dilakukan pada September – November 2022.

### b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada Peneliti menetapkan Bank Muamalat sebagai objek penelitian dikarenakan bank tersebut merupakan bank islam pertama dan masih banyaknya kritikan dan keluhan dari nasabah terkait pelayanan bank tersebut.

## 3. Informan Penelitian

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Purposive* di mana teknik yang menentukan sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu.<sup>16</sup> Penetapan informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dari populasi yang dianggap memenuhi kualifikasi menjadi

---

<sup>15</sup> Sugiono, “Penelitian & Pengembangan Research and Development”, (Penerbit Alfabeta, Bandung), 2013

<sup>16</sup> Sugiono, “Penelitian & Pengembangan Research and Development”, (Penerbit Alfabeta, Bandung), 2013, h. 218

informan. Adapun kriteria-kriteria informan adalah karyawan yang memiliki karakteristik sebagai berikut

- a. Karyawan tetap Bank Muamalat KC Bengkulu
- b. Karyawan dengan masa kerja minimal 2 tahun
- c. Karyawan yang melakukan interaksi langsung kepada nasabah
- d. Informan yang sudah menjadi nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu minimal 3 tahun

Sehingga dalam penelitian ini ditetapkan 7 informan yang terdiri dari 1 orang *Branch Manager* karena *Branch Manager* merupakan seseorang yang bertanggung jawab atas semua fungsi yang ada di kantor cabang sebagai perwakilan dari kantor pusat 1 orang teller karena *teller* karyawan bank yang tugasnya melayani nasabah terkait keperluan perbankan 1 orang *customer service* karena *customer service* memberikan layanan kepada dalam pelanggan menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasa 1 orang satpam (satuan pengamanan) karena satpam (satuan pengamanan) merupakan seseorang yang melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah bank termasuk melayani nasabah dan 3 orang nasabah yang sudah menggunakan jasa Bank Muamalat KC Bengkulu minimal 3 tahun dengan alasan nasabah tersebut dianggap sudah mampu memberikan

penilaian terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat KC Bengkulu.

#### **4. Sumber Data**

Berikut sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

- a. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari nasabah dan karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu. Oleh karena itu data primer terdiri dari informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan tujuh informan empat karyawan dan tiga pelanggan dan observasi lapangan yang dilakukan peneliti.
- b. Data sekunder merupakan informasi mengenai permasalahan yang sedang dibahas yang bersumber dari buku majalah skripsi dan artikel tentang Bank Muamalat KC Bengkulu.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

- a. Observasi

Dalam review ini analis akan mengumpulkan informasi melalui persepsi langsung di lapangan antara klien dan perwakilan Bank Muamalat Bengkulu untuk memperoleh informasi tersusun

yang dipandang penting di wilayah eksplorasi khususnya Bank Muamalat KC Bengkulu.

Pertemuan merupakan suatu bentuk korespondensi reaksi antara pemeriksa dan narasumber yang bermaksud mendapatkan data secara penuh. Dalam hal ini peneliti secara langsung menanyai dan memberikan tanggapan kepada informan yang merupakan nasabah dan karyawan Bank Muamalat Bengkulu.

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan untuk mencatat dan menyimpan berbagai informasi penting yang disampaikan melalui kegiatan yang berhubungan dengan Bank Muamalat Bengkulu. Dalam melakukan penelitian gambar atau foto diperoleh melalui kegiatan dokumentasi..

#### **6. Teknik Analisis Data**

Prosedur penyelidikan informasi yang digunakan oleh para ahli adalah model Miles dan Huberman. Tiga fase dalam memeriksa informasi khususnya.

Reduksi Data (Data Reduction) Dalam penelitian ini peneliti memilih data penting dari wawancara dan mengumpulkan data dari hasil penelitian.

Dalam pemeriksaan subjektif informasi dilengkapi dengan gambaran singkat garis besar hubungan antar kelas dan lain sebagainya. Data hasil penelitian yang peneliti peroleh selama melakukan penelitian di Bank Muamalat KC Bengkulu diuraikan dalam penelitian ini.

Setelah informasi tersebut diperkenalkan spesialis kemudian membuat penentuan dari hasil eksplorasi. Temuan penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KC Bengkulu dan kesimpulan yang diambil dari data tersebut.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penulis membuat sistematika atau kerangka penulisan skripsi ini yang terbagi dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut untuk memudahkan pemahaman isi skripsi secara keseluruhan.

BAB I Latar belakang batasan masalah rumusan masalah tujuan penelitian manfaat penelitian terdahulu metode penelitian, dan sistematika penulisan semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II Bagian ini menjelaskan hipotesis. Landasan teori dan kerangka penelitian akan dibahas pada bab ini.

BAB III Gambaran umum Bank Muamalat Bengkulu meliputi profil visi dan misi manajemen produk dan layanan

tabungan jenis tabungan dan manfaatnya disajikan dalam bab ini.

BAB IV Bab ini membahas temuan dan penerapan model CARTER terhadap kualitas layanan serta dimensi mana di Bank Muamalat Bengkulu yang memerlukan fokus dan perbaikan lebih besar.

BAB V Bab ini berisi penjelasan mengenai temuan penelitian dan rekomendasi. Selain itu juga memberikan penjelasan mengenai temuan dan rekomendasi..

