

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PERMATA SYARIAH DR. SUTOMO KC SURABAYA DENGAN METODE CARTER

Nama Mahasiswa : Novita Nur Hayati
NIM : 1031810023
Dosen Pembimbing : Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons)., M.Ec., CFP®

ABSTRAK

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menawarkan layanan terbaik untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat. Perkembangan perbankan dengan menggunakan prinsip syariah dalam persaingan perbankan di Indonesia. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah pada operasionalnya. Peningkatan kualitas dalam perbankan syariah disebut dengan metode CARTER. Metode CARTER merupakan modifikasi dari metode *SERVQUAL (Service Quality)* yang dimana metode CARTER memiliki 6 dimensi yaitu kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Penempatan metode CARTER terletak pada dimensi *compliance*. Dimensi kepatuhan (*compliance*) mengacu pada kemampuan dari perusahaan untuk mematuhi hukum Islam dan kesetiiaannya dalam menjalankan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam metode CARTER yang paling berhubungan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis penelitian korelasional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Kuesioner yang disebarakan kepada nasabah yang menggunakan layanan iB payroll sebanyak 67 responden. Analisis data menggunakan uji korelasi *pearson* yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Terjadinya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka nilai $\text{sig}=0,000<0,05$. Hasil korelasi dimensi *compliance* ($r=0,719$), *assurance* ($r=0,739$), *reliability* ($r=0,779$), *tangible*, ($r=0,808$), *emphaty* ($r=0,837$), dan *responsiveness* ($r=0,852$).

kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Metode CARTER, Nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya, dan Perbankan Syariah.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION AT BANK PERMATA SYARIAH DR. SUTOMO KC SURABAYA WITH THE CARTER METHOD

Student Name : Novita Nur Hayati
Student Identity Number : 1031810023
Supervisor : Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons)., M.Ec., CFP®

ABSTRACT

Bank is one of the financial institutions engaged in service that provides the best service to be able to win the competition that is increasingly competitive. Banking development using sharia principles in banking competition in Indonesia. Islamic banks are financial institutions that apply sharia principles to their operations. Quality improvement in Islamic banking is called the CARTER method. The CARTER method is a modification of the SERVQUAL (Service Quality) method where the CARTER method has 6 dimensions, namely compliance, assurance, reliability, physical evidence (tangible), attention (empathy) and responsiveness (responsiveness). The placement of the CARTER method lies in the dimension of compliance. The compliance dimension refers to the company's ability to comply with Islamic law and its loyalty to conduct business in accordance with islamic banking principles. This study aims to determine the quality of service in the CARTER method which is most related to customer satisfaction at Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya. The research method used is a quantitative research method that uses a correlational type of research that aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. The questionnaire distributed to customers who used the iB payroll service was 67 respondents. Data analysis used pearson correlation test which showed that in tenths there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction. The relationship between service quality and customer satisfaction is sig value = $0.000 < 0.05$. The correlation results of the dimensions of compliance ($r=0.719$), assurance ($r=0.739$), reliability ($r=0.779$), tangible, ($r=0.808$), empathy ($r=0.837$), and responsiveness ($r=0.852$).

Keywords: *Customer Satisfaction, Quality of Service, CARTER Method, Bank Permata Syariah Dr. Sutomo KC Surabaya Customers, and Sharia Banking.*