

**PENGARUH DIMENSI CARTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BSI KCP KOTABARU DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**OLEH
LUSI RUSTIANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH DIMENSI CARTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BSI KCP KOTABARU DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh :

**Lusi Rustiana
19120105020320**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusi Rustiana
NIM : 190105020320
Tempat/Tgl.Lahir : Kotabaru, 19 Desember 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 4 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Lusi Rustiana

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Dimensi CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi

Ditulis oleh : Lusi Rustiana

N I M : 190105020320

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru, 19 Desember 2001

Alamat : Desa Pantai Baru Rt 06 Rw 03 Kec.Kelumpang Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 6 Oktober 2023

Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, S.H.I.M. S.I
NIP.198305262011012007



Annisa Sayyid, S.H.I.M. S.I
NIP 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Dimensi CARTER terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi", ditulis oleh Lusi Rustiana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1.
2. Patimatu Jahra, S. Ag. M. Si. (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, S.H.I. M.S.I. (Anggota)	3.
4. Annisa Mahfuzah, M.H. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Lusi Rustiana, 2023. “*Pengaruh Dimensi CARTER terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Annisa Sayyid, S.H.I.,M.S.I.

Kata Kunci: Dimensi CARTER, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia, untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya maka perbankan syariah harus meningkatkan pertumbuhan pada aset. Salah satu upaya untuk meningkatkan pertumbuhan aset maka perbankan syariah harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya sehingga dapat menumbuhkan sikap loyal nasabah terhadap bank itu sendiri. Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah serta pengaruh kepuasan nasabah yang memoderasi hubungan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, untuk dapat memperoleh data penelitian penulis menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BSI KCP Kotabaru sebanyak 96 nasabah (sebagai responden).

Berdasarkan hasil analisis, *pertama*: Dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance, assurance, tangible, empathy* dan *responsivines* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kotabaru dengan nilai *p-value* <0,001 yang artinya *p-value* < 0.05. *Kedua* : kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Kotabaru dengan nilai *p-value* sebesar <0.001 yang artinya nilai *p-value* <0.05. *Ketiga* : Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,381 dan nilai *p-value* < 0.001 yaitu <0.05.

MOTTO

“ Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah diiringi rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu cara untuk mendapatkan gelar sarjana, dengan seganap cinta dan doa saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Teruntuk kedua orangtua yang sangat saya cintai Bapak Surono dan Ibu Tilah terima kasih sebanyak-banyaknya karna sudah bersusah payah mengorbankan keringat, tenaga, pikiran serta doa agar dapat mengabdikan cita-cita anaknya untuk bisa mendapatkan gelar sarjana dikampus tercinta.
2. Teruntuk kakak ku satu-satunya Fitriawati terimakasih buat segala dukungan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan.
3. Teruntuk seluruh keluarga besar yang tak dapat saya sebutkan satu-satu terima kasih yang sudah memberikan dukungan serta doa selama saya menuntut ilmu di perguruan tinggi.
4. Teruntuk Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang selalu mempermudah saya dalam melaksanakan bimbingan pada proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
5. Teruntuk BSI KCP Kotabaru, terimakasih sudah memberikan saya izin melakukan penelitian skripsi.
6. Teruntuk Organisasi PMII yang merupakan tempat saya berproses terima kasih sudah memberikan saya pengalaman yang luar biasa selama berkuliah.
7. Teruntuk Eva Marlina teman perjuangan diperantauan, terima kasih karna selalu mau direpotkan dan selalu setia mendengarkan keluh kesah selama berkuliah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka

ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U

شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a></i>
	كاملة	Ditulis	<i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a></i>
	صلى	Ditulis	<i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i></i>
	شديد	Ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u></i>
	صدر	Ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	Ai
	رويد	Ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
--------	---------	----------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah robbil ‘aalamiin, wabihi nasta’inu ‘alaa umuriddunya waddiin. Wassholatu wassalamu ‘alaa asyrofil mursaliin, wa’alaa aalihi wa sohbihi ajma’iin. Amma ba’du. Puji dan Syukur tak lupa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Sholawat serta salam, semoga tetap tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga di akhir zaman, atas segala Rahmat dan nikmat yang diberikannya penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul " *Pengaruh Dimensi CARTER terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pada program studi strata satu Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Terimakasih atas segala dukungan, bimbingan, motivasi serta doa yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Sukani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid M.SI. dan Bapak Yusuf Asyahri,SE.,ME. Selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Annisa Sayyid M.SI selaku Dosen Penasihat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku.

Terlepas dari semua itu penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan maupun tata bahasa dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Banjarmasin, September 2023

Penulis

(Lusi Rustiana)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Penelitian Terdahulu	10
H. Sistematika pembahasan	12
BAB II DIMENSI CARTER, LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH.....	15
A. Dimensi CARTER	15
B. Loyalitas Nasabah	23
C. Kepuasan Nasabah.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Subjek dan objek penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Data dan Sumber data	35

F. Metode pengumpulan data	37
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	44
A. Penyajian Data	44
B. Analisis Data	90
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	