

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
DI BANK SYARIAH (BSI) KANTOR CABANG AMUNTAI**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MUHAMMAD KHAMIL IKHSAN ADITYA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
DI BANK SYARIAH (BSI) KANTOR CABANG AMUNTAI**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh  
Muhammad Khamil Ikhsan Aditya  
180105020008**

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

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Khamil Ikhsan Aditya

NIM : 180105020008

Tempat/Tanggal Lahir : Amuntai, 11 Mei 2000

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya skripsi yang saya tulis ini benar benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat di buat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi saya atau makalah dan gelar yang saya peroleh karena nya batal oleh hukum.

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Yang membuat pernyataan.



Muhammad Khamil Ikhsan Aditya

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Model CARTER dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Amuntai

Ditulis oleh : Muhammad Khamil Ikhsan Aditya

NIM : 180105020008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Starta Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Amuntai, 11 Mei 2000

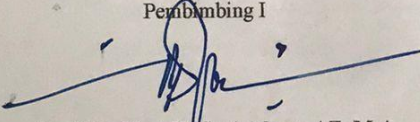
Alamat : Desa Bayur, Rt 04, Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan

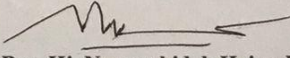
Setelah di teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk di pertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

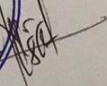
  
Prof. Dr. H. A Hafiz Anshary AZ, M.A  
NIP 19560814 198203 1 005

  
Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag  
NIP 19610625 198603 2 003

Mengetahui

Ket. Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



  
Anisa Sayvid, M.Si  
NIP 198305262011012007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah (BSI) Kantor Cabang Amuntai”, ditulis oleh Muhammad Khamil Ikhsan Aditya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 80,5 (A)



Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M. Ag  
NIP 19630417991021001

### Tim Penguji

| Nama  | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| 1. Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary A.Z., M.A.<br>(Ketua) | 1.           |
| 2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag<br>(Anggota)      | 2.           |
| 3. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy.<br>(Anggota)         | 3.           |
| 4. Faqih El Wafa, M.S.I<br>(Anggota)                  | 4.           |

## ABSTRAK

**Muhammad Khamil Ikhsan Aditya.** *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Amuntai.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. Pembimbing II: Dra. Hj Noorwahidah Haisy, M.Ag.

**Kata Kunci:** Model CARTER, Kualitas Pelayanan

Model CARTER (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, dan responsiveness*) adalah metode pengukuran kualitas pelayanan di lembaga yang berlandaskan syariah. Kualitas pelayanan pada suatu perbankan syariah merupakan hal penting dalam perkembangan suatu bank syariah. Perbankan syariah masih dibawah bank konvensional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menggunakan analisis data yaitu Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, serta menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yang berupa Regresi Linear Berganda, Uji Parsial, Koefisien Determinan, dan Uji Simultan. Dengan subjek nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, dan karyawannya sebagai informan. Objek penelitian ini pengaruh model CARTER terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) variabel *Compliance, Assurance, Reability, Tangible, Emphaty*, tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Adapun secara simultan (uji F) variabel *Compliance, Assurance, Reability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan melihat pada nilai  $64,525 F_{hitung} > 2,31 F_{tabel}$ , dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa Karya yang sederhana ini untuk:

Kedua Orang Tua ku tercinta, Bapa dan mama yang telah membesarkanku, medidik dan membimbingku dengan cinta dan kasih sayang, yang selalu mendoakan disetiap usaha dan langkah ku. Dan selalu menjadi semangat untukku.

Sahabat-sahabatku, Terimakasih untuk segala bentuk dukungan, motivasi serta bantuan yang tidak ada habisnya dan tidak terhitung banyaknya.

Dosen pembimbing dan Penguji yang sangat berjasa Almamamater tercinta,

Universitas Islam Antasari Banjarmasin

## KATA PENGANTAR

ا بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ ا اللّٰه

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah (BSI) Kantor Cabang Amuntai”**. Şhalawat serta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa kita nanti-nanti syafaatnya di yaumul akhir.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Penulis berterima kasih atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M. Si, dan Yusuf Asyari, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta, tenaga dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, serta yang senantiasa menjadi inspirasi bagi penulis.



7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan, rida dan perlindungan-Nya, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah pengetahuan hukum Islam, *Aamin*.

Banjarmasin, 15 Juni 2023

Penulis,

Muhammad Khamil Ikhsan Aditya

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>                                     | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....   | 6           |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 6           |
| D. Kegunaan Penelitian .....   | 7           |
| E. Definisi Operasional .....  | 7           |
| F. Penelitian Terdahulu .....  | 10          |
| G. Hipotesis Penelitian .....  | 13          |
| H. Sistematika Penelitian.....   | 14          |
| <b>BAB II MODEL CARTER, KUALITAS PELAYANAN, BANK SYARIAH<br/>INDONESIA .....</b> | <b>16</b>   |
| A. Kualitas Pelayanan .....  | 16          |
| B. Model CARTER.....   | 18          |
| C. Bank Syariah Indonesia .....  | 22          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>27</b>   |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....   | 27          |
| B. Lokasi Penelitian .....   | 27          |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| C.   | Subjek dan objek penelitian .....                                | 27         |
| D.   | Populasi dan Sampel.....   | 28         |
| E.   | Data dan Sumber Data.....  | 30         |
| F.   | Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 30         |
| G.   | Teknik Pengolahan Data.....                                      | 31         |
| H.   | Teknik Analisis Data .....                                       | 32         |
| <b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b> |  | <b>38</b>  |
| A.   | Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai ..... | 38         |
| B.   | Deskripsi Responden .....  | 41         |
| C.   | Statistik Deskriptif.....  | 44         |
| D.   | Analisis data dan Hasil Penelitian .....                         | 49         |
| E.   | Pembahasan.....  | 63         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                               |  | <b>70</b>  |
| A.   | Kesimpulan .....   | 70         |
| B.   | Saran .....  | 71         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                              |  | <b>72</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                    |  | <b>75</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                         |  | <b>111</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                   | 12 |
| Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert .....                | 31 |
| Tabel 4. 1 Jenis kelamin Responden .....                | 41 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden .....                         | 42 |
| Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan Responden.....        | 43 |
| Tabel 4. 4 Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Responden..... | 43 |
| Tabel 4. 5 Frekuensi item Compliance (X1).....          | 45 |
| Tabel 4. 6 Frekuensi item Assurance (X2).....           | 45 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi item Reliability (X3).....         | 46 |
| Tabel 4. 8 Frekuensi item Tangible (X4) .....           | 46 |
| Tabel 4. 9 Frekuensi item Emphaty (X5) .....            | 47 |
| Tabel 4. 10 Frekuensi item Responsiveness(X6).....      | 48 |
| Tabel 4. 11 Frekuensi item Kualitas Pelayanan (Y).....  | 48 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas .....                   | 49 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....                | 52 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Normatif .....                    | 54 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....         | 54 |
| Tabel 4. 16 Hasil uji Multikolinearitas .....           | 55 |
| Tabel 4. 17 Hasil Analisi Regresi Berganda .....        | 56 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....             | 58 |
| Tabel 4. 19 Hasil uji F Simultan .....                  | 61 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisiensi (R Square) .....      | 62 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Struktur BSI Kantor Cabang Amuntai ..... | 39 |
|--|----|