

## 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.