

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.