



Pengaruh Kualitas Pelayanan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi

Musdalifah¹, Rafiqi², Arfah³

^{1,2,3} Universitas Jambi, Indonesia

*email; musdalifaha087@gmail.com, rafiqi@unja.ac.id, arfah88@unja.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 26 Juni 2025

Revised 25 September 2025

Accepted 10 Desember 2025

Available online

<http://journal.iaialhikmahutuban.ac.id/index.php/JSE>

Keywords:

Service Quality, CARTER Model, Customer Satisfaction

Turabian style in citing this

article: [citation Heading]

Musdalifah, Rafiqi, Arfah”
Pengaruh Kualitas Pelayanan
Model Carter Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank
BTPN Syariah Area Kota
Jambi” *Journal of Sharia
Economics* 7, No. 2: Desember
2025

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of CARTER dimensions in service quality on the level of customer satisfaction of Bank BTPN Syariah in the Jambi City area. This study uses a quantitative research method with data collection through questionnaires. The sample studied was 100 customers. In analyzing the data, the author used multiple linear regression analysis using the SPSS version 27 program. The results of the analysis obtained from this study indicate that Compliance has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t test with a significance of <0.001 from <0.05, with a calculated t value of 4.430. Assurance has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t test with a significance of 0.006 <0.05, with a calculated t value of 2.800. Reliability has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t test with a significance of 0.043 <0.05, with a calculated t value of 2.051. Tangible Evidence has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t-test with a significance of <0.001 from <0.05, with a calculated t value of 3.756. Empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t-test with a significance of <0.001 from <0.05, with a calculated t value of 3.432. Responsiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction. Seen from the t-test with a significance of <0.001 from <0.05, with a calculated t value of 3.959. The responsiveness variable has a greater dominant influence on customer satisfaction and the variable that is not dominant is the reliability variable.

2023 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

PENDAHULUAN

Perekonomian suatu negara sangat bergantung pada lembaga keuangan, terutama bank, karena keterkaitannya dengan aktivitas sehari-hari masyarakat. Bank tidak hanya berfungsi untuk menyimpan dan mengeluarkan uang, tetapi juga menyediakan berbagai layanan tambahan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memaksimalkan pertumbuhan sektor ini, khususnya perbankan syariah, yang diatur oleh Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Kehadiran bank syariah di Indonesia sangat relevan mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam. Sistem perbankan syariah ini bertujuan menerapkan prinsip ekonomi Islam yang berlandaskan keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Bank syariah dipandang sebagai solusi bagi umat Islam untuk perbaikan ekonomi dan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, bahkan bersaing dengan bank konvensional. Hal ini terlihat dari munculnya Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), salah satunya Bank BTPN Syariah.

Bank BTPN Syariah menempati peringkat kesembilan bank syariah terbesar di Indonesia pada kuartal pertama tahun 2024 dengan aset mencapai Rp21,20 triliun. Bank ini fokus pada pemberdayaan masyarakat, khususnya perempuan di pedesaan, melalui inovasi model bisnis yang mencakup akses finansial, pelatihan, dan pendampingan. Salah satu inisiatifnya adalah Pembiayaan Syariah berkelompok untuk masyarakat yang kurang terlayani dan daerah terpencil, sesuai dengan prinsip inklusi keuangan.

Kepuasan nasabah merupakan kunci bagi bank untuk bersaing, bertahan, dan menguasai pangsa pasar. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama karena nasabah tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga proses pelayanan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan nasabah, bukan persepsi penyedia jasa. Dalam bisnis perbankan yang berdasarkan kepercayaan, unsur keamanan, kepercayaan, dan pelayanan adalah faktor kunci.

Model *CARTER* (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*) adalah ukuran penting untuk menilai kualitas layanan di perbankan syariah. Meskipun Bank BTPN Syariah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, ada masukan dari nasabah di Kota Jambi mengenai aspek keramahan karyawan dan efektivitas komunikasi. Namun, nasabah juga merasakan manfaat positif dari pelatihan dan pembiayaan yang diberikan.

Studi kasus di Bank BTPN Syariah area Kota Jambi menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun 2020 hingga 2024 di Kecamatan Telanaipura dan Jambi Luar Kota. Meskipun Bank BTPN Syariah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada masukan dari nasabah terkait indikator model *CARTER*, seperti karyawan yang kurang ramah atau komunikasi yang

kurang efektif. Namun, nasabah juga merasakan keuntungan seperti pelatihan dan pembiayaan.

Penelitian mengenai kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan di Bank BTPN Syariah penting untuk memahami dimensi yang paling memengaruhi kepuasan nasabah, serta bagaimana bank dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya. Adanya kesenjangan (*research gap*) dalam penelitian sebelumnya mengenai dampak faktor-faktor *CARTER* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan perlunya studi lebih lanjut.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Othman dan L. Owen memperkenalkan Model *CARTER* untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah, yang menggabungkan lima dimensi *SERVQUAL* dengan tambahan dimensi Kepatuhan (*Compliance*). Dimensi Kepatuhan sangat penting karena mencerminkan eksistensi bank syariah dalam mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Dimensi-dimensi Model CARTER:

1. Kepatuhan (Compliance):

- a. Aspek ini merupakan bentuk tauhid yang diterapkan oleh insan bank syariah sebagai pemberi layanan.
- b. Menurut Fauzia (2021) dan Cancera (2021), kepatuhan adalah penerapan prinsip, norma, dan tradisi syariah dalam kegiatan keuangan, perbankan, dan perusahaan terkait.
- c. Kepatuhan bank syariah di Indonesia diwujudkan melalui kepatuhan terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).
- d. Ini membedakan lembaga keuangan syariah dari sistem tradisional dan dilarang memakan harta dengan cara yang batil, sesuai QS. An-Nisa': 29.

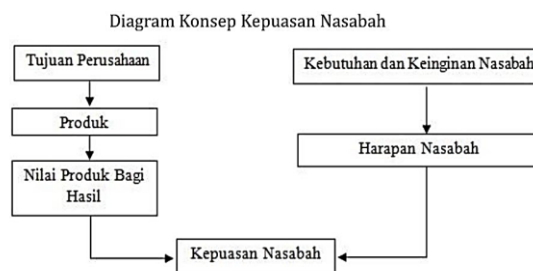
2. Jaminan (Assurance):

- a. Kemampuan karyawan bank untuk membangun kepercayaan nasabah melalui sikap bertanggung jawab, komunikasi jelas, ketelitian, serta pengetahuan dan kesopanan (Hakim, 2023).
 - b. Tujuannya adalah untuk memastikan nasabah merasa yakin terhadap layanan yang digunakan, sesuai QS. Al-Syu'ara: 181-182 yang menganjurkan menyempurnakan ukuran dan tidak merugikan orang lain.
- 3. Kehandalan (Reliability):**
- a. Kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan.
 - b. Melibatkan sikap antusias, menyapa dengan senyuman, dan berterima kasih (Fauzia, 2021), serta memenuhi janji dengan Allah sesuai QS. An-Nahl: 91.
- 4. Bukti Fisik (Tangible):**
- a. Infrastruktur nyata perusahaan yang dapat diobservasi dan dirasakan langsung oleh nasabah, seperti gedung, alat transaksi, tempat parkir, dan ruang tunggu (Hakim, 2023).
 - b. Meliputi juga penampilan eksternal perusahaan dan karyawan (pakaian, tingkah laku, akhlak), sesuai QS. Al-A'raf: 26 tentang pakaian dan perhiasan.
- 5. Empati (Empathy):**
- a. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi efektif dan memberikan perhatian tulus serta personal kepada nasabah, memahami keinginan dan kebutuhan mereka (Hariyadi, 2022).
 - b. Islam memerintahkan untuk memperlakukan setiap orang dengan baik dan adil, sesuai QS. An-Nahl: 90.
- 6. Daya Tangkap (Responsiveness):**
- a. Kemampuan karyawan untuk bereaksi cepat dan efisien dalam melayani, membantu, dan menyampaikan informasi secara efektif kepada nasabah.
 - b. Penundaan pelayanan dapat menimbulkan persepsi buruk (Hariyadi, 2022). Islam menganjurkan bekerja secara efisien dan tanggap, seperti disebutkan dalam QS. Isra': 34.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah, menurut Kotler dan Keller (dalam Zakirman, 2020), adalah perasaan yang muncul saat seseorang membandingkan kinerja suatu produk dengan ekspektasinya. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, nasabah akan merasa tidak senang. Kondisi ini dapat berdampak negatif pada bisnis, mengurangi jumlah nasabah, menurunkan minat mereka untuk menggunakan layanan, dan pada akhirnya mengurangi pendapatan perusahaan (Ridoanto, 2020).

Gambar 2.2 Diagram Konsep Kepuasan Nasabah



Kepuasan nasabah adalah tujuan utama dalam aktivitas bisnis dan konsep inti dalam pemasaran. Kepuasan ini sangat memengaruhi banyak aspek penting, seperti membangun loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan elastisitas harga dan jasa, mengurangi biaya transaksi di masa depan, serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Fokus pada kepuasan nasabah juga ditekankan karena mempertahankan nasabah yang sudah ada jauh lebih hemat daripada mencari yang baru (Reni & Asmawati, 2021).

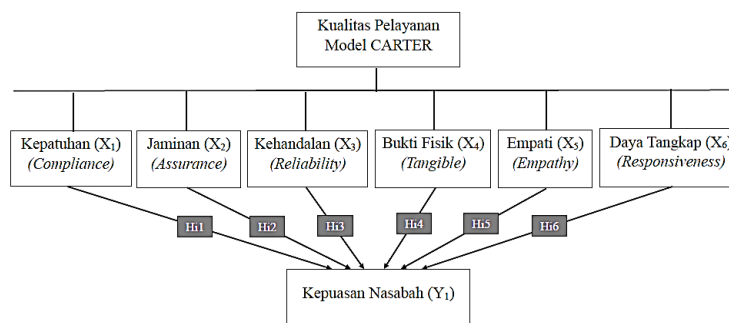
Menurut ekonomi Islam, kepuasan nasabah dinilai dari sejauh mana realitas layanan atau produk sesuai dengan harapan yang berlandaskan Syariah (Rifa'i, 2020). Qardhawi (dalam Fatah, 2022) mengemukakan tiga sifat utama yang harus dimiliki perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah:

1. Sifat Jujur: Bisnis harus melatih semua personalnya untuk jujur. Hal ini ditekankan dalam QS. Al-Maidah: 8, yang menyerukan keadilan dan kebenaran dalam bersaksi demi Allah, bahkan ketika ada kebencian terhadap suatu kaum.
2. Sifat Amanah: Amanah berarti mengembalikan hak kepada pemiliknya, tidak mengambil yang bukan haknya, dan menghormati hak orang lain. Dalam perdagangan, ini berarti penjual memberikan informasi akurat mengenai fitur,

biaya, dan kualitas produk atau layanan, sehingga nasabah dapat membuat keputusan yang tepat.

3. Benar: Berbohong dalam bisnis dilarang dalam Islam, terutama jika disertai janji palsu. Hadis Muttafaq Alaih dari Hakim bin Hazm menyatakan bahwa transaksi akan diberkahi jika kedua belah pihak jujur dan transparan mengenai kekurangan barang. Sebaliknya, kebohongan menghilangkan keberkahan jual beli (Rahim & Fatira, 2022). QS. Ali Imran: 159 juga menekankan kelembutan, pemaafan, dan musyawarah dalam urusan, yang mendukung sikap benar dalam berinteraksi.

Kerangka Berfikir



Hipotesis Penelitian

Hasil penelitian dengan menggunakan variabel bebas dan terikat ditunjukkan pada Gambar diatas Hipotesis penelitian yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hi1: Kepatuhan (*Compliance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
- Hi2: Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
- Hi3: Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
- Hi4: Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
- Hi5: Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
- Hi6: Daya Tangkap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan fokus pada analisis statistik dan data numerik untuk menguji hubungan antar variabel (Napitupulu, 2023). Data primer didapatkan langsung dari wawancara dan kuesioner dengan nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari jurnal, artikel, buku, tesis, dan internet untuk memperdalam pemahaman (Machtunina, 2023).

Penelitian ini melibatkan populasi 2.472 nasabah Bank BTPN Syariah di Kota Jambi (area MMS Telanaipura dan MMS Jambi Luar Kota). Sampel sejumlah 100 nasabah ditentukan menggunakan rumus Slovin ($n=N/(1+N*e^2)$) dengan tingkat toleransi kesalahan 10% dan diambil secara acak.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang tersusun dari daftar pertanyaan dengan Skala Likert. Proses pengumpulan data melibatkan kunjungan ke subjek, pemberian petunjuk pengisian kuesioner, penyebaran langsung, pengumpulan, dan pemeriksaan data.

Uji Instrumen Penelitian

- **Uji Validitas:** Memastikan kuesioner sesuai kenyataan. Sebuah item valid jika nilai r hitung $>$ r tabel.
- **Uji Reliabilitas:** Memastikan konsistensi pengukuran. Instrumen reliabel jika koefisien Alpha $>$ 0,60.

Uji Asumsi Klasik

- **Uji Normalitas:** Menentukan apakah data terdistribusi normal (nilai signifikansi $>$ 0,05) menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.
- **Uji Multikolinearitas:** Mengecek hubungan antar variabel independen ($VIF <$ 10 menunjukkan tidak ada multikolinearitas).
- **Uji Heteroskedastisitas:** Menilai keseimbangan varians residual (nilai signifikansi antara variabel independen dan absolut residual $>$ 0,05 menunjukkan tidak ada heteroskedastisitas) menggunakan uji Glejser.

Metode Analisis Data

- **Analisis Deskriptif:** Menggunakan rentang skala untuk menginterpretasikan data setiap variabel dan rata-rata penilaian indikator. Rentang skor terendah adalah 100 dan tertinggi 400. Kategori hasil tanggapan nasabah terbagi menjadi Sangat Rendah (100-180), Rendah (180-260), Tinggi (260-340), dan Sangat Tinggi (340-400).
- **Analisis Kuantitatif:** Menggunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$, di mana Y adalah Kepuasan Nasabah, X1-X6 adalah Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tangkap, serta e adalah *error*.

Pengujian Hipotesis

- **Uji Parsial (Uji t):** Menentukan pengaruh parsial variabel independen terhadap dependen. Ha diterima jika nilai sig. < 0,05.
- **Uji Simultan (Uji F):** Menentukan pengaruh bersama variabel bebas terhadap terikat. Ha diterima jika nilai sig. < 0,05.
- **Uji Koefisien Determinasi (R Square):** Menunjukkan seberapa baik model menjelaskan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 5.13 Berdasarkan Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r _{tabel}	Keterangan
Kepatuhan (Compliance)	X _{1.1}	0,920	0,1966	Valid
	X _{1.2}	0,906	0,1966	Valid
	X _{1.3}	0,934	0,1966	Valid
	X _{1.4}	0,897	0,1966	Valid
	X _{1.5}	0,929	0,1966	Valid
Jaminan (Assurance)	X _{2.1}	0,909	0,1966	Valid
	X _{2.2}	0,920	0,1966	Valid
	X _{2.3}	0,921	0,1966	Valid
	X _{2.4}	0,923	0,1966	Valid
	X _{2.5}	0,908	0,1966	Valid
Kehandalan (Reliability)	X _{3.1}	0,932	0,1966	Valid
	X _{3.2}	0,918	0,1966	Valid
	X _{3.3}	0,915	0,1966	Valid
	X _{3.4}	0,921	0,1966	Valid
	X _{3.5}	0,898	0,1966	Valid
Bukti Fisik (Tangible)	X _{4.1}	0,886	0,1966	Valid
	X _{4.2}	0,933	0,1966	Valid
	X _{4.3}	0,917	0,1966	Valid
	X _{4.4}	0,939	0,1966	Valid
	X _{4.5}	0,914	0,1966	Valid
Empati (Empathy)	X _{5.1}	0,790	0,1966	Valid
	X _{5.2}	0,832	0,1966	Valid
	X _{5.3}	0,879	0,1966	Valid
	X _{5.4}	0,878	0,1966	Valid
	X _{5.5}	0,819	0,1966	Valid
Daya Tangkap (Responsiveness)	X _{6.1}	0,929	0,1966	Valid
	X _{6.2}	0,867	0,1966	Valid
	X _{6.3}	0,879	0,1966	Valid
	X _{6.4}	0,929	0,1966	Valid
	X _{6.5}	0,940	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah	Y _{1.1}	0,871	0,1966	Valid
	Y _{1.2}	0,929	0,1966	Valid
	Y _{1.3}	0,900	0,1966	Valid
	Y _{1.4}	0,908	0,1966	Valid
	Y _{1.5}	0,934	0,1966	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Uji validitas menggunakan SPSS 27 menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian untuk variabel Kepatuhan, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, dan Kepuasan Nasabah dinyatakan valid. Ini karena nilai *r hitung* (Corrected Item-Total Correlation) untuk setiap butir pernyataan lebih besar dari *r tabel* (0,1966), dengan n=100, df=98, dan signifikansi 5%.

Uji Reliabilitas

Tabel 5.14 Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan (Compliance)	5	0,952	Reliabel
Jaminan (Assurance)	5	0,951	Reliabel
Kehandalan (Reliability)	5	0,955	Reliabel
Bukti Fisik (Tangible)	5	0,948	Reliabel
Empati (Empathy)	5	0,891	Reliabel
Daya Tangkap (Responsiveness)	5	0,945	Reliabel
Kepuasan Nasabah	5	0,946	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Seluruh variabel penelitian juga dinyatakan reliabel. Ini terbukti dari nilai

Cronbach's Alpha untuk setiap variabel yang lebih besar dari 0,60, menunjukkan konsistensi dan keandalan alat ukur.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 5.15 Berdasarkan Hasil *One-Sample*

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,28607068	
Most Extreme Differences	Absolute	,073	
	Positive	,047	
	Negative	-,073	
Test Statistic		,073	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,202	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,191
		Upper Bound	,212

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 200000.

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Data penelitian berdistribusi normal. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,202 (>0,05). Visualisasi P-Plot juga mengkonfirmasi penyebaran titik data di sekitar dan mengikuti garis diagonal, menandakan distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 5.16 Berdasarkan Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4,496	1,298		-3,462	<,001		
	Kepatuhan	,244	,055	,268	4,430	<,001	,586	1,706
	Jaminan	,163	,058	,173	2,800	,006	,518	1,930
	Kehandaian	,118	,058	,120	2,051	,043	,580	1,726
	Bukti Fisik	,227	,060	,232	3,756	<,001	,517	1,934
	Empati	,223	,065	,159	3,432	<,001	,923	1,084
	Daya Tangkap	,282	,071	,273	3,959	<,001	,416	2,406

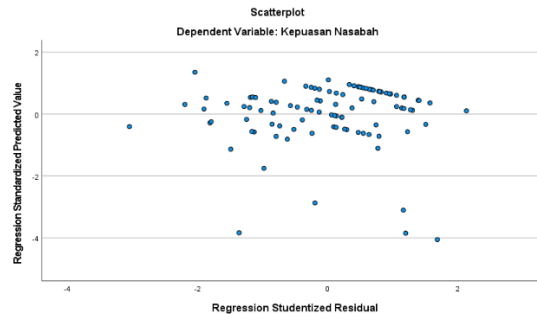
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Tidak ditemukan masalah multikolinearitas antar variabel bebas. Ini dibuktikan dengan semua nilai VIF (<10) dan nilai Tolerance (>0,10) untuk setiap variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 5.2 Berdasarkan Hasil Uji heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Grafik Scatterplot menunjukkan titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, tanpa pola sistematis.

Hasil Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memberikan gambaran tanggapan responden terhadap setiap variabel.

- Kepatuhan (X1): Rata-rata skor tanggapan adalah 334,2 (kategori "Tinggi"), menunjukkan penilaian baik terhadap kesesuaian produk dan layanan dengan prinsip Islam.
- Jaminan (X2): Rata-rata skor 359,2 (kategori "Sangat Tinggi"), mengindikasikan penilaian sangat baik terhadap pengetahuan karyawan, kesesuaian promosi, dan keamanan transaksi.
- Kehandalan (X3): Rata-rata skor 340 (kategori "Tinggi"), menunjukkan penilaian baik terhadap ketepatan, keamanan, penyelesaian masalah, dan kesesuaian janji pelayanan.
- Bukti Fisik (X4): Rata-rata skor 341,2 (kategori "Sangat Tinggi"), menandakan penilaian sangat baik terhadap sarana, prasarana, penampilan fisik, dan kebersihan.

- Empati (X5): Rata-rata skor 352 (kategori "Sangat Tinggi"), menunjukkan penilaian sangat baik terhadap kepedulian, perhatian, dan pemahaman kebutuhan nasabah.
- Daya Tanggap (X6): Rata-rata skor 370,2 (kategori "Sangat Tinggi"), mengindikasikan penilaian sangat baik terhadap kesigapan, kecepatan penanganan masalah, dan kejelasan informasi.
- Kepuasan Nasabah (Y1): Rata-rata skor 339,8 (kategori "Tinggi"), menunjukkan penilaian baik terhadap terpenuhinya sistem syariah, layanan, fasilitas bank, dan potensi *word of mouth*.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah:

$$Y = -4,496 + 0,244X_1 + 0,163X_2 + 0,118X_3 + 0,227X_4 + 0,223X_5 + 0,282X_6 + e$$

Ini menunjukkan bahwa semua variabel independen (X1 hingga X6) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Variabel Daya Tanggap (X6) memiliki pengaruh terbesar (0,282%), sedangkan Kehandalan (X3) memiliki pengaruh terkecil (0,118%). Nilai konstanta negatif (-4,496) menunjukkan adanya pengaruh variabel lain di luar model yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5.26 Berdasarkan Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4,496	1,298		-3,462	<,001	
	Kepatuhan	,244	,055	,258	4,430	<,001	,586
	Jaminan	,163	,058	,173	2,800	,006	,518
	Kehandalan	,118	,058	,120	2,051	,043	,580
	Bukti Fisik	,227	,060	,232	3,756	<,001	,517
	Empati	,223	,065	,159	3,432	<,001	,923
	Daya Tangkap	,282	,071	,273	3,959	<,001	,416

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Semua variabel independen (Kepatuhan, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Ini dikonfirmasi oleh nilai *t hitung* yang lebih besar dari *t tabel* (1,985) untuk setiap variabel.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5.27 Berdasarkan Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725,246	6	120,874	68,652	<.001 ^b
	Residual	163,744	93	1,761		
	Total	888,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Daya Tangkap, Empati, Kehandalan, Kepatuhan, Jaminan, Bukti Fisik

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Secara simultan, semua variabel independen (Kepatuhan, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini didukung oleh nilai F hitung (68,625) yang lebih besar dari F tabel (2,20) dan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5.28 Berdasarkan Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,903 ^a	,816	,804	1,32691

a. Predictors: (Constant), Daya Tangkap, Empati, Kehandalan, Kepatuhan, Jaminan, Bukti Fisik
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olah data SPSS 27

Berdasarkan Tabel 5.28, hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai 0,816. Ini berarti 81,6% variasi pada kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh gabungan variabel kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tangkap. Sisanya, 18,4%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi

1. Pengaruh Kepatuhan (Compliance)

Kepatuhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi 0,001 (< 0,05) dan nilai *t hitung* 4,430 (> *t tabel* 1,985), yang mendukung hipotesis

pertama. Kepatuhan merujuk pada operasional bank yang sesuai prinsip Syariah, seperti bebas dari riba dan unsur terlarang lainnya, sebagaimana dijelaskan dalam QS. An-Nisa': 29. Konsistensi dalam penerapan prinsip Syariah oleh karyawan yang memahami etika moral tinggi akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Lintang (2022), Fitriani (2020), dan Fanani (2022).

2. Pengaruh Jaminan (*Assurance*)

Jaminan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Data statistik menunjukkan nilai signifikansi 0,006 ($< 0,05$) dan *t hitung* 2,800 ($> t$ tabel 1,985). Jaminan adalah komitmen perusahaan untuk mempekerjakan profesional berpengalaman guna membangun kepercayaan nasabah. Ini sesuai dengan QS. Al-Syu'ara: 181-182 yang menekankan keakuratan dan keadilan dalam pelayanan. Semakin tinggi jaminan (pengetahuan karyawan, kesesuaian produk, keamanan transaksi), semakin tinggi kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitriani (2020), Lumempow (2021), dan Mandey (2021).

3. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai signifikansi 0,043 ($< 0,05$) dan *t hitung* 2,051 ($> t$ tabel 1,985), hipotesis ketiga diterima. Kehandalan adalah kemampuan bank dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan berkualitas tinggi, mencerminkan ketergantungan perusahaan sesuai QS. An-Nahl: 91 tentang pemenuhan janji. Bank yang terpercaya akan meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan jasanya. Temuan ini didukung oleh Suherman (2020), Utami (2022), dan Hidayah (2022).

4. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$) dan *t hitung* 3,756 ($> t$ tabel 1,985) mengkonfirmasi hipotesis keempat. Bukti fisik mencakup fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, bangunan yang bersih, serta penampilan karyawan, sesuai QS. Al-A'raf: 26. Kualitas bukti fisik yang baik berkontribusi pada kepuasan nasabah, termasuk mutu produk dan kemudahan yang dirasakan. Penelitian ini sejalan dengan

Suherman (2020), Fitriani (2020), dan Rohmati (2022).

5. Pengaruh Empati (*Empathy*)

Empati memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil statistik menunjukkan signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$) dan t hitung 3,432 ($> t$ tabel 1,985). Empati adalah kemampuan karyawan untuk berkomunikasi efektif, memberikan perhatian tulus, dan memahami kebutuhan nasabah, yang membuat nasabah merasa dihargai. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam untuk berbuat adil dan baik (QS. An-Nahl: 90). Hasil ini didukung oleh Gunawan, et al (2022), Hadi & Tarwan (2020), Marlius (2021), Pratama (2020), dan Veronica (2021).

6. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$) dan t hitung 3,959 ($> t$ tabel 1,985), hipotesis keenam diterima. Daya tanggap mencakup kecepatan dan efisiensi karyawan dalam melayani serta menangani keluhan, yang sangat dibutuhkan nasabah. Ini selaras dengan anjuran Islam untuk bekerja efisien (QS. Isra': 34). Nasabah merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani masalah, yang meningkatkan loyalitas. Penelitian ini sejalan dengan Fitriani (2020), Suherman (2020), dan Ibrahim (2021).

7. Indikator Kualitas Pelayanan Model *CARTER* Dominan dan Tidak Dominan

Berdasarkan koefisien regresi berganda, daya tanggap memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah (28,2%), diikuti oleh kepatuhan (24,4%), bukti fisik (22,7%), empati (22,3%), jaminan (16,3%), dan kehandalan (11,8%).

Aspek jaminan mutu layanan (kapasitas dan empati pegawai, inspirasi keyakinan) penting untuk menghindari terkikisnya kepercayaan nasabah. Sementara itu, komponen keandalan (akurasi dan konsistensi layanan) juga krusial; kegagalan dalam area ini dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan, reputasi buruk, dan menurunnya kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, kepuasan nasabah meningkat seiring dengan kualitas dan keunggulan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

KESIMPULAN

Berikut ini adalah simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh dimensi CARTER kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah wilayah Kota Jambi:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kepatuhan mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat sangat dipengaruhi oleh terpenuhinya variabel-variabel yang digunakan oleh Bank BTPN Syariah di area Kota Jambi, seperti pelaksanaan akad sesuai dengan syariat Islam, pemenuhan amanah, pemberian pinjaman tanpa bunga, dan pemberian bagi hasil.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang tinggi menunjukkan bahwa staf kompeten, berpengetahuan luas, dan mampu membuat transaksi menjadi nyaman. Kepuasan nasabah terhadap layanan termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kehandalan yang telah diterapkan di Bank BTPN Syariah area Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah beranggapan bahwa pegawai bank yang dapat dipercaya akan selalu memberikan pelayanan yang baik, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam layanan keuangan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki Bank BTPN Syariah di area Kota Jambi, serta unsur-unsur lain seperti mutu produk yang ditawarkan, harga yang kompetitif, atau kemudahan yang dirasakan nasabah, semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh variabel empati. Secara spesifik, sikap pegawai Bank BTPN Syariah

di area Kota Jambi yang menunjukkan kepedulian dengan membangun hubungan interaktif yang berkelanjutan dan memberikan perhatian yang tulus, personal atau personal kepada nasabah membuat mereka merasa dihargai.

6. Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel daya tanggap berpengaruh positif, hal ini menunjukkan bahwa nasabah di area Kota Jambi sangat puas dengan pelayanan Bank BTPN Syariah, baik dari segi ketepatan dan kesigapan petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah. Hal ini membuat nasabah merasa diperhatikan dan menjadi loyal terhadap Bank.
7. Berdasarkan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel daya tangkap lebih besar dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yaitu berupa ketanggapan memberikan pelayanan, ketanggapan dalam mengatasi masalah dan penyampaian informasi yang jelas. Kemudian yang paling rendah adalah variabel kehandalan berupa pelayanan yang tepat serta aman, kemampuan dalam memecahkan masalah, pelayanan sesuai dengan amanat yang dijanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimudin, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Provinsi Aceh. ISBN:978-623-5722-91-7. Website: <http://penerbitzaini.com>
- Adimah, N., Irsyad, M., & Okriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Fauzi, A. A. (2020). Mengukur pengaruh kualitas layanan model Carter terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia. *Journal of Business & Banking*, 6(2). <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Kcp Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.392>
- Hariyadi, R. (2022). Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank

- Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 123–131. <https://doi.org/10.24127/jf.v5i2.1106>
- Irfanullah, Gumilar & Desy Fitriana (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Minat Nasabah untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah. *JIEF : Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 75–84. <https://doi.org/10.28918/jief.v3i1.7069>
- Karim, R. Al. (2020). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Private Banking Sector of Bangladesh: A PLS Approach. *Journal of Marketing and Information Systems*, 1(3), 8–17. <https://doi.org/10.31580/jmis.v1i3.1049>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mustoyo. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Kredit Pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Syariah Pekanbaru Kcp. Rumbai. *EKLEKTIK : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 4(3), 251–261. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/EKLEKTIK/article/view/31464/10792>
- Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 180. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.248>
- Napitupulu, Arahanson A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit. *Jurnal Repository Universitas Medan Area*. <https://repositori.uma.ac.id.22-5-23>