

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.²

Begitu pula dengan bank syariah juga memegang peranan penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu kehadiran bank syariah, yaitu bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat.³ Pertumbuhan perbankan syariah di Yogyakarta sangat pesat. Masing-masing bank saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Persaingan yang kompetitif dari waktu ke waktu mendorong perbankan syariah untuk

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi cet. ke-3 (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 7.

³ Muhamad dkk., *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 1.

menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka mencapai tujuan bank.

Perbankan Syariah menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah segala sesuatu yang menyangkut Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya.⁴ Bank Syariah menjadi sorotan dalam dunia bisnis perbankan karena sebagian masyarakat berpendapat bahwa bank syariah merupakan solusi bagi umat Islam dan masyarakat menengah kebawah yang kehadirannya dapat dinilai membantu memperbaiki umat kedepannya. Perbankan syariah terus mengalami peningkatan yang hampir setara dengan konvensional. Sehingga bank konvensional mulai membuka BUS (Bank Umum Syariah) seperti PT Bank BNI Syariah yang telah diubah menjadi bank umum syariah sejak 2010 beroperasi menggunakan sistem syariah Islam sebagai bagian dari bank umum syariah.

Pertumbuhan bank syariah nasional dalam kurun waktu lima tahun terakhir berkisar 15-20%, jauh lebih tinggi dibanding perbankan umum yang hanya mencapai 4,1%. Ini indikasi kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah sangat tinggi. Kepercayaan terhadap pertumbuhan bank syariah di daerah pun tak jauh berbeda dengan tingkat nasional, bahkan bisa dikategorikan lebih cepat. Berdasarkan pada Statistik Perbankan syariah bulan Januari 2019 oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), mamaparkan jumlah Kantor Cabang Bank Umum Syariah (BUS) terdiri

⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

dari 477, Unit Usaha Syariah (UUS) 156, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) 101. Jumlah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Umum Syariah (BUS) terdiri dari 1.207, Unit Usaha Syariah (UUS) 149, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) -. Jumlah Kantor Kas Bank Umum Syariah (BUS) terdiri dari 201, Unit Usaha Syariah (UUS) 55, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) 203. Sementara itu PT Bank BNI Syariah memiliki 68 kantor cabang/kantor pusat operasional dan 191 kantor cabang pembantu.⁵

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. ⁶ Untuk menghadapi persaingan antar perbankan yang semakin ketat maka masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik untuk nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan citra yang baik dan positif di masyarakat bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing dalam dunia perbankan karena bank termasuk perusahaan jasa. Dalam persaingan yang semakin tinggi membuat Bank BNI Syariah untuk terus meningkatkan kinerja cara menumbuhkan loyalitas

⁵ “Statistik Perbankan Syariah Januari 2019,” <http://www.ojk.go.id/>, akses Rabu Mei 2020

⁶ *Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia, 2014), hal. 62

nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus di mulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Dalam hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi nasabah dan bukan sudut pandang bagi penyedia layanan.⁷

Di Mojokerto persaingan perbankan syariah dapat dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) seperti Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BCA Syariah, Bank Syariah Bukopin, Bank Muamalat Indonesia, Bank Panin Dubai Syariah, Bank Mega Syariah, BTN Syariah, BTPN Syariah. Dengan banyaknya perbankan syariah di sekitar Bank BNI Syariah KCP Mojokerto, maka BNI Syariah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah.

Dengan banyaknya perbankan syariah yang menyebabkan persaingan semakin ketat maka BNI Syariah lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk dapat bersaing dengan bank lainnya maka BNI Syariah mengeluarkan produk tabungan iB Hasanah yang merupakan produk simpanan dari BNI Syariah untuk nasabah perorangan dalam melakukan transaksi sehari-hari dengan akad Mudharbah dan Wadiah. Dengan fasilitas iB Hasanah, ringan setoran diawal, gratis biaya administrasi bulanan bagi akad Wadiah sedangkan akad Mudharbah dikenakan biaya,

⁷ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba empat, 2000), hal. 340

gratis biaya kartu ATM bulanan, tidak ada biaya dibawah saldo minimum bagi akad Wadiah sedangkan akad Mudharabah dikenakan biaya, ringan biaya tarik tunai dan transfer.

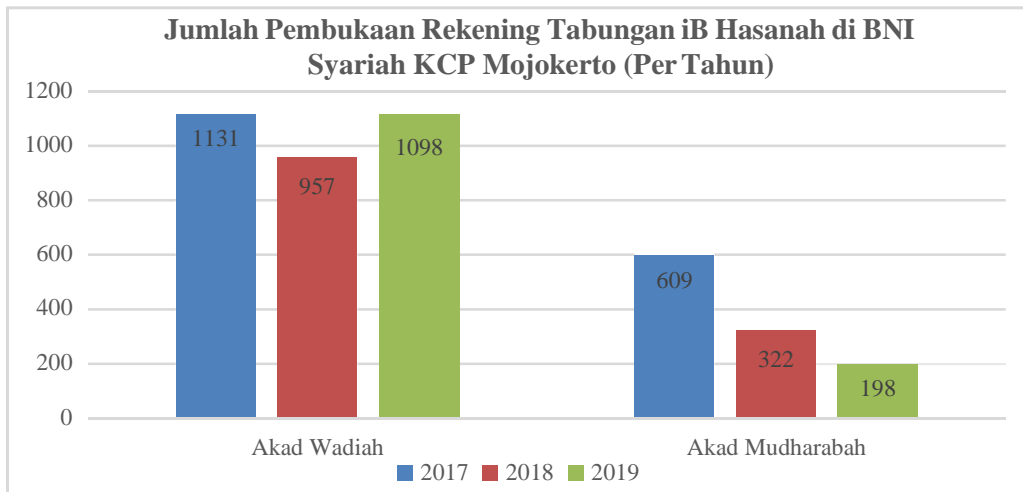
Penelitian ini akan dilakukan di BNI Syariah karena Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) merupakan bank syariah yang memiliki nasabah cukup banyak. Terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diterima oleh BNI Syariah, diantaranya pada tahun 2009 BNI Syariah meraih beberapa penghargaan, diantaranya sebagai *Bank Service Excellence Awards* dan penghargaan dari IBLA: *Indonesian Banking Loyalty Award*. Tidak hanya berhenti disitu saja, prestasi demi prestasi terus diraih Bank BNI Syariah dengan diperolehnya penghargaan sebagai Rekor Bisnis pertama yang menginspirasi berwirausaha (BNI Syariah *Hasanah Card*) dan meraih penghargaan dari ICSA 2010: sebagai *The Best Achieving Total Customer Satisfaction*. Terakhir ditahun 2011 BNI Syariah menorehkan prestasinya dari *Indonesian Brand Champion 2011* sebagai *Brand Equity Champion of Islamic Banking*. Prestasi-prestasi tersebut didapat dengan usaha keras dan partisipasi dari nasabah Bank BNI Syariah.⁸

Tiap tahunnya jumlah nasabah yang mmbuka rekening tabungan BNI pun meningkat. Terutama pembukaan rekening tabuhan iB Hasanah. Khususnya di Bank BNI Syariah kcp Mojekerto nasabahnya terus

⁸ “Yuuk...Menabung di BNI Syariah”, <http://www.republika.co.id/berita/jurnalisme-warga/lomba-menulis/11/11/07/lteckc-yuukmenabung-di-bni-syariah>, diakses 28 September 2020.

meningkat dari tahun ke tahun. Berikut jumlah pembukaan rekening tabungan iB Hasanah di BNI Syariah KCP Mojokerto:

Grafik 1.1
Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan iB Hasanah di BNI Syariah KCP Mojokerto (Per Tahun)

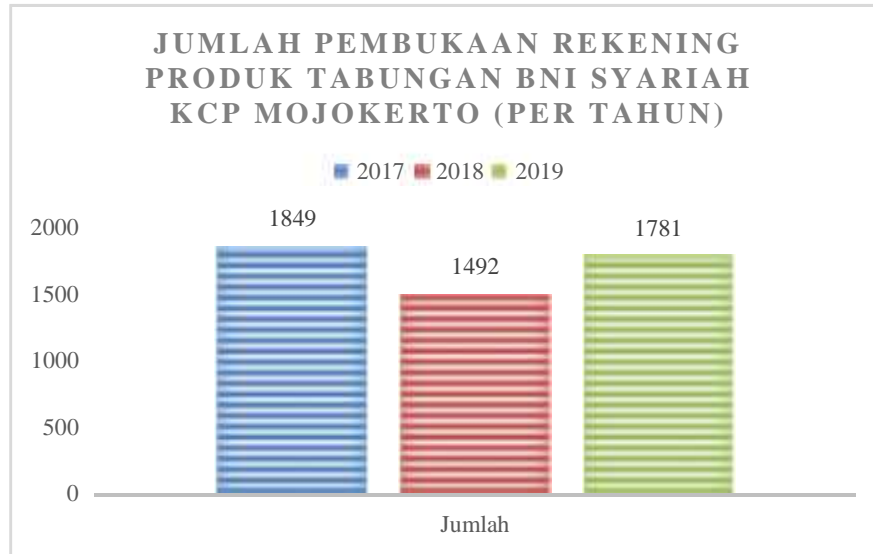


Sumber: BNI Syariah KCP Mojoerto

Dengan mengacu pada grafik 1.1 dapat dilihat bahwa setiap tahun mengalami perubahan jumlah pembukaan rekening tabungan iB Hasanah. Nasabah banyak memilih menggunakan Akad Wadiah dalam pembukaan rekening dibandingkan dengan Akad Mudharabah.

Grafik 1.2

**Jumlah Pembukaan Rekening produk Tabungan
BNI Syariah KCP Mojokerto (Per Tahun)**



Sumber: BNI Syariah KCP Mojokerto

Dengan mengacu pada grafik 1.2 dapat dilihat jumlah pembukaan rekening semua produk tabungan BNI Syariah KCP Mojokerto, jumlah pembukaan rekening tabungan iB Hasanah dari tahun 2017,2018 dan 2019 terjadi penurunan. Pada tahun 2018 terjadi penurunan 3% dari 74% menjadi 71% dan pada tahun 2019 terjadi penurunan 1%. Hal ini yang harus di perhatikan jumlah pembukaan rekening cenderung lebih menurun. Selain itu, beberapa keluhan pada sistem pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah harus segera terselesaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta menjaga loyalitas terhadap nasabah.

Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan. Mengevaluasi jasa melalui konsumen dalam hal ini nasabah bank dapat menggunakan atribut/dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) maupun BSQ (*Banking*

Service Quality). Teori mengenai kualitas jasa pertama kali dicetuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan memperkenalkan lima dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.⁶ Karena konsep ini dianggap belum cukup mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan, maka Bahia dan Nantel mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut sebagai *Banking Service Quality* (BSQ), yang terdiri dari 6 dimensi yaitu : Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), dan Kehandalan (*Reliability*).⁹ BSQ memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan *SERVQUAL* yang merupakan jbaran umum dari karakteristik industri jasa.

Berbeda dengan pengukuran kualitas pelayanan oleh Parasuraman Zeithmal dan Berry¹⁰, Othman dan Owen menggaris bawahi mengapa bank syariah harus concern terhadap kualitas pelayanan. Mereka menyebutkan dua alasan penting. Pertama, produk dan jasa bank syariah dipersepsikan oleh pelanggan memiliki kualitas yang tinggi karena didasarkan pada konsep agama (Islam), dimana praktik bisnis bank

⁹ Bahia dan Nantel (2000) dalam Sri Sumardinarsih, dkk. "Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Bank BPD di DIY)," *Jurnal Ekonomia*, Vol. 8, No. 2, Universitas Negeri Yogyakarta, (Oktober 2012), hal. 129

¹⁰ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba empat, 2000), hal. 340

syariah diyakini sebagai bagian dari ibadah. Yang kedua, kualitas pelayanan pada bank syariah menjadi penting karena berkaitan dengan biaya, profitabilitas,kepuasaan pelanggan, dan sebagai driver dari marketing perusahaan dan kinerja keuangan. Alasan tersebut sepatutnya dipertimbangkan oleh pelaku bisnis perbankan syariah dalam rangka meningkatkan peran dan eksistensinya dalam memperbesar mangsa pasar, baik dalam skala nasional maupun internasional.¹¹ pada penelitian Othman dan Owen, dimensi SERVQUAL ditambah dengan satu dimensi lagi yang sangat diperlukan oleh perbankan syariah. Satu dimensi yang ditambah adalah *Compliance* atau biasa disebut "*Compliance with Islamic law*".

Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan sesuai prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut model CARTER. Model CARTER yang dikembangkan Othman dan Owen merupakan hasil dari upaya untuk menerapkan pengukuran pencapaian kualitas pelayanan di bisnis perbankan syariah. Pendekatan pengukuran yang digunakan Model CARTER yaitu membandingkan antara persepsi dan harapan.¹²

Pada dasarnya metode CARTER ini memiliki banyak kesamaan dengan metode servqual. Perbedaan yang dapat dilihat antara metode SERVQUAL dan CARTER hanya terdapat pada dimensi compliance yang mengharuskan bank syariah menerapkan prinsip hukum Islam di

¹¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenanda media Group, 2012), hal. 12

¹² Andri Sulistyawan, *Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CAARTER* (Purwokerto: Universitas Jendral Sudirman, 2008), hal. 29

samping prinsip-prinsip ekonomi yang berlaku. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampain jasa kepada konsumen sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.¹³ Persepsi mengenai kualitas jasa yang disampaikan pun akan berbeda antara pelanggan dan penyedia jasa. Berdasarkan hal ini, mengetahui seberapa besar penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang disampaikan menjadi sangat perlu.

Oleh karenanya, peneliti tertarik meneliti tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto. Penelitian kualitas pelayanan akan diteliti menggunakan dimensi CARTER yaitu *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Realiability* (Keandalan), *Tangibles* (Wujud fisik), *Empathy* (Kepedulian) dan *Responsiveness* (Daya tanggap). Berdasarkan pemaparan tersebut tentu setiap nasabah akan memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat pelayan yang diberikan oleh Bank. Melihat dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH BERDASARKAN MODEL CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto)”**

B. Identifikasi Masalah

Berangkat dari permasalahan yang ada, peneliti pun mengambil beberapa identifikasi penelitian sebagai berikut:

¹³ Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 91

1. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing dalam dunia perbankan.
2. BNI Syariah meningkatkan kinerja dengan cara menumbuhkan loyalitas nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.
3. Model CARTER yang dikembangkan Othaman dan Owen merupakan hasil dari upaya untuk menerapkan pengukuran pencapaian kualitas pelayanan di bisnis perbankan syariah.

C. Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat penulis rumuskan masalah pokok yaitu:

1. Apakah *Compliance* (Kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto ?
2. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto?
3. Apakah *Realibility* (Keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto ?
4. Apakah *Tangibles* (Wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto ?
5. Apakah *Empathy* (Empaty) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto ?
6. Apakah *Responsiveness* (Daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto ?

7. Apakah *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Realibility* (Keandalan), *Tangibles*, (Wujud fisik), *Empathy* (Empaty), *Responsiveness* (Daya tanggap) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto?

D. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah yang ada, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh tujuan, yaitu:

1. Menguji secara empiris pengaruh *Compliance* (Kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.
2. Menguji secara empiris pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.
3. Menguji secara empiris pengaruh *Realibility* (Keandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.
4. Menguji secara empiris pengaruh *Tangibles* (Wujud fisik) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto.
5. Menguji secara empiris pengaruh *Empathy* (Empaty) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI KCP Mojokerto.
6. Menguji secara empiris pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI KCP Syariah Mojokerto.
7. Menguji secara simultan *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Realibility* (Keandalan), *Tangibles*, (Wujud fisik), *Empathy*

(Empaty), *Responsiveness* (Daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penulisan ini diharapkan berguna sebagai masukan yang membangun pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan, pengembangan dan penalaran dalam bentuk karya tulis ilmiah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank BNI Syariah KCP Mojokerto

Penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai sumber informasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan Bank BNI Syariah.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pembangunan Perbankan Syariah agar jauh lebih baik lagi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi atau referensi untuk peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terutama mengenai keputusan menabung di bank syariah.

F. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada pokok permasalahan. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah berdasarkan model CARTER.
2. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto yang beralamatkan Jl. Mojopahit, Margelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61321.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian dibagi dalam dua macam yaitu secara konseptual dan secara operasional.

1. Definisi secara konseptual

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁴

- a. Bank Syariah

¹⁴ Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi pertama*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), hal. 67

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad perjanjian antara nasabah dan bank dengan syarat dan rukun akad yang diatur dalam syariah Islam.¹⁵

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing dalam dunia perbankan karena bank termasuk perusahaan jasa. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus di mulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Dalam hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi nasabah dan bukan sudut pandang bagi penyedia layanan.¹⁶

c. Dimensi CARTER

Othma dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL dan menambahkan dimensi *compliance*/kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya keenam dimensi

¹⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 31

¹⁶ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan*

tersebut dikenal dengan model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*)¹⁷

2. Definisi secara Operasional

Dari definisi konseptual di atas, penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER (Studi Kasus pada Nasabah BNI Syariah) yaitu untuk mengetahui variabel CARTER terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini untuk menguji apakah teori yang sudah dijelaskan di atas dapat dibuktikan secara ilmiah dari hasil penelitian yang nantinya menggunakan objek bank syariah.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir penelitian. Adapun sistematika dalam penulisan ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN. Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan penelitian mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah, khususnya BNI Syariah KCP Mojokerto. Bab ini nantinya terdiri dari latar belakang masalah,

¹⁷ Adistiary Prayoga, Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran CARTER.. <https://adistiaryprayogawordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam->

rumusan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN. Bab ini berisi mengenai sumber dan jenis data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta definisi operasional dari variable masing-masing serta teknik analisis data penelitian.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi mengenai teknik analisa data penelitian dan pembahasan hasil dari analisa pengaruh kualitas pelayanan kepuasan nasabah dengan menggunakan model CARTER.

BAB V: PENUTUP. Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisa pengaruh kualitas pelayanan kepuasan nasabah, keterbatasan penelitian dan saran yang akan berguna untuk penelitian di masa yang akan datang.