

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Banyak negara memprioritaskan pembangunan ekonomi di era globalisasi dan transformasi sosial yang cepat ini. Selain menyamakan akses dan peluang bagi semua orang, perekonomian inklusif juga menyoar kelompok marginal. Lembaga keuangan mikro syariah telah menjadi penggerak perekonomian utama, khususnya di Indonesia. Organisasi keuangan mikro yang sesuai syariah memberikan layanan keuangan kepada masyarakat yang tidak tersedia melalui bank konvensional.<sup>1</sup>

Bank pada dasarnya bank berfungsi sebagai perantara, penyimpan serta penyalur dalam pembayaran. Pada prinsipnya ada dua jenis bank di Indonesia yang mempunyai tugas yang sama yaitu menghimpun dan menyalurkan uang. Bank Syariah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998. Perbedaan mendasar antara perbankan syariah dan perbankan konvensional menjelaskan mengapa terdapat perbedaan besar dalam alokasi modal antara kedua jenis lembaga tersebut. Syariah dapat dipahami dalam kaitannya dengan nomenklatur, perjanjian, dan urusan keuangan. Pada bank konvensional, istilah “kredit” ditujukan pada

---

<sup>1</sup> Widy Ratna Sari and Sulistyowati, “Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Membangun Ekonomi Yang Berkelanjutan Dan Inklusif,” *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 2 (2023): 44. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1690>

penyaluran dana, sedangkan bank syariah mengasosiasikan istilah ini dengan penyaluran kredit.<sup>2</sup>

Bank syariah pertama di tanah air, PT. Bank Muamalat Indonesia, didirikan pada tahun 1997. Ketika Tim Perbankan MUI berkumpul, mereka mampu membentuk PT. Bank Muamalat Indonesia. Pada tanggal 1 November 1991, PT. Bank Muamalat Indonesia resmi berdiri. Harapan dan impian umat Islam Indonesia mendorong negara ini mengadopsi perbankan syariah untuk mendirikan organisasi perbankan yang benar-benar sesuai dengan aturan syariah.<sup>3</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki kantor cabang di Kediri, Jawa Timur. Cabangnya khusus berlokasi di Jalan Sultan Hasanuddin No. 26 Kecamatan Dandangan Kediri Kota Kediri. Kantor Bank Muamalat Cabang Kediri terletak di lokasi yang sangat menguntungkan, tepatnya di jantung kota, memberikan kemudahan aksesibilitas bagi perorangan. Tujuan utama PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri membina kemitraan yang kuat dan saling menguntungkan dengan nasabah. Kemitraan yang sukses memberikan nilai tambah yang berharga dan menginspirasi nasabah untuk membentuk hubungan yang kuat dan positif. Karena sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam, kerangka operasional Bank Muamalat KC

---

<sup>2</sup> Sulistyowati, "Settlement Of Non-Performing Lending in Sharia Banking Through KPKNL Surabaya From The Perspective Of Islamic Law," *Al Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 11, no. 2 (2021): 197–198. <https://doi.org/10.15642/ad.2021.11.2>

<sup>3</sup> Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah* (Surabaya: Qiara Media, 2019), 14.

Kediri yang sesuai syariah akan menawarkan beberapa peluang. Keberhasilan Bank Muamalat KC Kediri bergantung pada kepercayaan konsumen terhadap sektor perbankan dalam menangani beragam aktivitas.<sup>4</sup>

Untuk meningkatkan kebahagiaan nasabah dan memperluas basis nasabah mereka, lembaga keuangan Islam harus meningkatkan kualitas layanan mereka. Di Bank Muamalat cabang Kediri, kami mengutamakan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, karena hal ini berdampak langsung pada kepuasan dan efektivitas kemitraan nasabah-bank kami. Berikut tabel perbandingannya :

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Pelayanan Bank Muamalat KC Kediri dan BSI**  
**Gudang Garam**

<b>Keterangan</b>	<b>Bank Muamalat Kediri</b>	<b>BSI Gudang Garam Kediri</b>
<i>Compliance</i> (kepatuhan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam</li> <li>• Tidak ada bunga</li> <li>• Ketersediaan produk investasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam</li> <li>• Tidak ada bunga</li> </ul>

<sup>4</sup> Hasil Observasi dan Wawancara di Bank Muamalat cabang Kediri 14 Agustus 2023.

	bagi hasil	
<i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan sopan dan ramah</li> <li>• Karyawan mengetahui produk bank</li> <li>• Karyawan senantiasa memberikan saran produk yang terbaik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai sopan dan ramah</li> <li>• Pegawai mengetahui produk bank tetapi pada bank ini produk yang tersedia kurang lengkap.</li> </ul>
<i>Reliability</i> (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan tepat waktu dengan yang dijanjikan</li> <li>• Sigap dalam mengatasi keluhan nasabah</li> <li>• Mempunyai berbagai produk dan layanan yang diberikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan lama</li> <li>• Nasabah sering mengalami kendala saat melakukan pengisian web BSI sebelum melakukan transaksi di teller</li> <li>• Produk yang dijual tidak lengkap</li> </ul>

<i>Tangible</i> (bukti nyata)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas fisik menarik secara visual</li> <li>• Peralatan yang digunakan cukup canggih</li> <li>• Lokasi yang strategis mudah dijangkau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang tunggu sempit dan kursi sedikit</li> <li>• Tidak tersedianya tempat cuci tangan</li> <li>• Tempat parkir yang terbatas</li> <li>• Nomor antrian teller dan costumer sevice masih manual</li> <li>• Lokasi yang tidak stategis</li> </ul>
<i>Empathy</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai memberikan perhatian personal</li> <li>• Bank memiliki perhatian yang baik kepada nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai memberikan perhatian dengan kategori cukup kepada nasabahnya.</li> </ul>
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan bank selalu bersedia untuk membantu nasabah</li> </ul>	<p>Karyawan memiliki daya tanggap yang baik, tetapi pelayanan terhadap nasabah lama. Sehingga nasabah</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan menanggapi permintaan nasabah segera</li> <li>• Cepat dan efisien dalam pelayanan</li> </ul>	<p>harus menunggu lama saat akan melakukan transaksi.</p>
--	--	---

Sumber : Hasil wawancara yang diolah.<sup>5</sup>

Dari tabel diatas jika dilihat dari sisi *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (bukti nyata), dan *Responsiveness* (daya tanggap) bahwa Bank Muamalat KC Kediri memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Jika dilihat dari sisi dimensi *Compliance* (pemenuhan prinsip syariah) bahwa Bank Muamalat, didirikan pada tahun 1992, adalah bank pertama di Indonesia yang sepenuhnya patuh pada prinsip syariah, jadi dengan adanya pernyataan tersebut dalam aktivitas perbankan Bank Muamalat selalu didasarkan dengan syariat Islam. Sedangkan dari sisi *Assurance* (jaminan) merupakan Personelnya memiliki pemahaman yang mendalam terhadap barang, menunjukkan keahlian dalam memberikan layanan, menunjukkan sikap baik dan sopan, serta mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen. Karyawan dituntut untuk tanggap dalam menjelaskan secara detail kepada nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat KC Kediri, adapun produk yang ada di Bank Muamalat.

---

<sup>5</sup> Hasil Observasi dan Wawancara di Bank Muamalat Kediri dan BSI KCP Gudang Garam 14 Agustus 2023

Selain menjunjung tinggi kepercayaan dan memberikan pelayanan yang berkualitas, setiap bank juga harus menjamin stabilitas keuangannya guna menjaga kepercayaan masyarakat. Hal ini penting karena nasabah dan bank saling bergantung satu sama lain melalui ikatan kepercayaan yang saling menguntungkan. Hubungan bank-nasabah didasarkan pada kepercayaan dan perjanjian kontrak konvensional berdasarkan hukum kontrak. Kerahasiaan dan kepercayaan bank adalah bagian dari hubungan nasabah dengan bank. Hal ini dilakukan untuk menciptakan serta meningkatkan kualitas pada perbankan sendiri<sup>6</sup>

Bank harus mengelola eksposur risiko perbankan yang lebih rumit dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Untuk membangun kepercayaan masyarakat, nasabah perlu memberikan bukti yang kuat mengenai kemampuan bank dalam mencapai tujuannya. Bank juga memerlukan manajemen yang kuat. Untuk bertahan hidup bank harus fokus pada kesehatannya. Selain itu perbankan juga harus mempertahankan kualitas pelayanan guna untuk memperoleh kepuasan nasabah saat nasabah melakukan transaksi di suatu bank.<sup>7</sup>

Pada sektor perbankan khususnya bank syariah memberikan pelayanan yang baik sangat penting dilakukan. Dalam Al-Qur'an Surat Ali-

---

<sup>6</sup> Sulistyowati dan Choirul Anam, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Rahasia Data Nasabah Dalam Perspektif Hukum Perbankan Islam (Studi Kasus Bank Muamalat Surabaya)," *Jurnal Lentera* 20, no. 2 (2021): 304. <https://doi.org/10.29138/lentera.v20i2.621>

<sup>7</sup> Sulistyowati, "Mengukur Tingkat Kesehatan Bank Syariah Dengan Menggunakan CAMELS BI (Analisis Laporan Keuangan Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri Dan Bank Mega Syariah)," *Jurnal Maliyah* 01, no. 02 (2011): 159. <https://doi.org/10.15642/maliyah.2011.1.2.%25p>

Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (nasabah)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS. Ali-Imron ayat 159)<sup>8</sup>

Berbagai teknik dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan, termasuk model EIBSQ, model *servqual*, dan model CARTER. Teknik EIBSQ mengukur kualitas layanan perbankan Islam Inggris dalam lima dimensi: daya tanggap, kredibilitas, bukti nyata Islam, aksesibilitas, dan citra bank. Metode untuk mengevaluasi kualitas layanan meliputi pemeriksaan daya tanggap, empati, nyata, keandalan, dan jaminan. Lima aspek kualitas pelayanan yang dapat diukur menurut metode kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: daya tanggap, empati, berwujud, kehandalan, dan jaminan. Melalui metode *servqual* ini, Perbedaan antara

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Daliyah* (Bandung: Jabal, 2010), 71.

persepsi dan harapan nasabah menjadi indikator kualitas layanan perusahaan. Meski demikian, metode *servqual* belum cukup diterapkan pada perbankan yang menganut prinsip syariah. Tujuannya adalah untuk mengadaptasi pendekatan *servqual* dengan metode CARTER agar dapat menilai kualitas layanan di bank syariah secara efektif. Othman dan Owen melakukan penelitian untuk mengadaptasi model *servqual* ke dalam model CARTER, yang dirancang khusus untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah.

Model CARTER merupakan kerangka penilaian kualitas layanan yang dirancang khusus untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan syariah. Perbankan syariah menjadikan model CARTER lebih mudah beradaptasi secara budaya dan agama. Model CARTER mencakup *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*.<sup>9</sup> *Compliance* (pemenuhan prinsip syariah) Kepatuhan syariah mengacu pada kemampuan untuk menaati prinsip dan peraturan hukum Islam, yang dinilai dengan menerapkan prinsip dan hukum Islam. *Assurance* (jaminan) mengacu pada pemahaman komprehensif personel tentang hal-hal, kemahiran dalam memberikan layanan, sikap ramah dan sopan, dan kapasitas mereka untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen. *Reliability* (kehandalan) Kompetensi tenaga kerja mengacu pada keterampilan dan ketergantungan

---

<sup>9</sup> Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol 3, no. 3 (2001): 50.

yang dimiliki pekerja. *Tangible* (bukti nyata) sebagai jasa yang diperhatikan oleh konsumen. *Empathy* (simpati) atau kemampuan memahami dan berbagi perasaan konsumen. *Responsiveness* (daya tanggap) Berarti anggota staf ramah dan bersedia membantu nasabah tepat waktu. Dimasukkannya variabel *compliance* bertujuan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menaati hukum Islam serta konsep perbankan dan ekonomi Islam. Tujuan penyertaan ini adalah untuk membedakan bank syariah dari bank normal dengan mengintegrasikan prinsip syariah ke dalam operasional perbankannya.<sup>10</sup>

Untuk mempertahankan dan memperluas basis nasabah mereka, lembaga keuangan Islam harus meningkatkan kualitas layanan mereka. Bank Muamalat Kediri mengutamakan pelayanan nasabah untuk menjamin kebahagiaan nasabah dan memfasilitasi kerjasama yang efektif antara nasabah dan bank. Peningkatan kualitas layanan Bank Muamalat Kediri terlihat dari peningkatan basis nasabah dan aset setiap tahunnya, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Aset Bank Muamalat Kantor Cabang**  
**Kediri Tahun 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Total Aset</b>
2021	24.854.524.232.56

<sup>10</sup> Any Meilani Dian Sugiarti, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol 7, no. 03 (2021): 1698.

<b>Tahun</b>	<b>Total Aset</b>
2022	30.121.178.813.72
2023	33.593.320.237.89

Sumber : Data yang diolah <sup>11</sup>

Data pada tabel 2 menunjukkan. Dari segi aset, kantor cabang memiliki Rp24.854.524.232,56 pada tahun 2021, Rp 30.121.178.813,72 pada tahun 2022 , dan peningkatan yang cukup besar menjadi Rp 33.593.320.237.89 pada tahun 2023.

Kualitas pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat juga menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah saat melakukan transaksi di Bank Muamalat Kediri. Berikut data kualitas pelayanan yang diterapkan di Bank Muamalat Kediri

**Tabel 1.3**  
**Data Kualitas Pelayanan yang Diterapkan di Bank**  
**Muamalat Kediri**

<b>Nomor</b>	<b>Karakteristik Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Tersedianya sarana dan prasarana yang baik	Peralatan dan fasilitas yang dimiliki Bank Muamalat Kediri seperti ruang tunggu sudah dilengkapi dengan

<sup>11</sup> Hasil Observasi dan Wawancara di Bank Muamalat cabang Kediri 5 Januari 2024

		berbagai fasilitas, meja dan kursi sudah nyaman untuk diduduki, daura dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik.
2.	Tersedia karyawan yang baik	<i>Customer service</i> melayani dengan ramah, sopan, dan menarik, tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar
3.	Bertanggung jawab kepada nasabah	Nasabah merasa puas karena <i>customer service</i> bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya nasabah.
4.	Mampu melayani secara cepat dan tepat	Pelayanan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada
5.	Mampu berkomunikasi	<i>Customer service</i> mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti

6.	Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi	Karyawan Bank Muamalat Kediri senantiasa menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun
7.	Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik	Karyawannya memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
8.	Berusaha memahami kebutuhan nasabah	Memahami kebutuhan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik

Sumber : Data yang diolah<sup>12</sup>

Pada tabel 3 diatas terdapat data yang menjelaskan tentang pelayanan yang terdapat pada Bank Muamalat Kediri Kepuasan nasabah juga dapat dilihat melalui tanggapan atau respon dari nasabah itu sendiri. Kualitas layanan mengacu pada proses dimana nasabah menilai kualitas layanan yang mereka dapatkan sehubungan dengan harapan mereka. Bank dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan meningkatkan kualitas layanannya. Kebahagiaan nasabah merupakan faktor penting dan menentukan bagi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan dalam industri jasa di tengah persaingan.

---

<sup>12</sup> Hasil Observasi dan Wawancara di Bank Muamalat cabang Kediri 14 Agustus 2023

Dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri masih memuaskan nasabah. Selain itu, Bank Muamalat cabang Kediri meningkatkan pendekatan kualitas layanannya untuk melayani lebih banyak nasabah dan berkembang. Pelayanan yang luar biasa dari Bank Muamalat cabang Kediri telah memberikan kontribusi terhadap pengakuan dan peningkatan konsumen. Namun tidak semua nasabah bisa menggunakan layanan Bank Muamalat cabang Kediri. Nasabah mempunyai pandangan yang beragam mengenai layanan bank. Dengan adanya kualitas layanan model CARTER maka dapat mengevaluasi nasabah dan model mana yang memerlukan perbaikan. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Peran Model CARTER Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian penulis berpusat pada konteks yang dijelaskan di atas dan difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan model CARTER pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang ingin dicapai sehubungan dengan topik penelitian yang telah disebutkan sebelumnya:

1. Untuk menjelaskan peran model CARTER pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul “Peran Model CARTER Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri)”. Keuntungan berikut mungkin dapat Anda nikmati:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan sebuah penelitian dan kajian keilmuan khususnya dalam bidang Perbankan Syariah, mengenai tentang Peran Model CARTER.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Penulis berharap penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti tentang metode dan proses penelitian serta menerapkan langsung pengetahuan perbankan dan non-perbankan, khususnya Peran Model CARTER.

###### b. Bagi Instansi

Penulis berharap penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi kajian keilmuan Perbankan Syariah oleh dan untuk mahasiswa khususnya program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

###### c. Bagi Bank Muamalat

Penulis mengantisipasi bahwa penelitian ini akan memfasilitasi penilaian kepuasan nasabah dengan mengukur kualitas layanan melalui pemanfaatan teknik sewa.

d. Bagi Pembaca

Penulis mengantisipasi bahwa penelitian ini akan memfasilitasi penilaian kepuasan nasabah dengan mengukur kualitas layanan melalui pemanfaatan teknik sewa.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dan Relevansinya dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus pada BPRS Mojoroto Kantor Cabang Ngoro Jombang)<sup>13</sup>. Peran strategi kualitas layanan dalam meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas konsumen menjadi penekanan utama dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bagaimana strategi kualitas layanan BPRS Kantor Cabang Mojoroto Ngoro Jombang meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui layanan pick up, layanan digital terintegrasi *Mobile Banking Integrated Banking Application* (IBA), dan pembiayaan mikro yang membantu perekonomian nasabah. Prinsip gotong royong (*ta'awun*), kemudahan (*at-taysir*), kesetaraan (*musawwah*), cinta kasih (*muhabbah*), kelembutan (*al-layyin*), dan kekeluargaan (*ukhuwah*) berlaku dalam pelayanan Islam. Persamaan penelitian ini sama-sama mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metodologi kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah tempat penelitian, selain itu jika

---

<sup>13</sup> Dea Putri Adelia, "Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam ( Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)", (*Skripsi*, Kediri, IAIN Kediri, 2022).

penelitian terdahulu meneliti kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah sedangkan penelitian kali ini mengukur kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah.

2. Penelitian Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kota Kediri<sup>14</sup>. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di kedai kopi, hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan di Kedai Kopi Jalanan “Wakeup” memandu perilaku sedemikian rupa sehingga kegiatan ekonomi tidak merugikan orang lain. Dengan pelayanan yang luar biasa, Kedai Kopi Jalanan "Wakeup" dapat menarik pelanggan baru dan mendorong pembelian berulang. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas kualitas layanan dan metodologi penelitian kualitatif yang digunakan merupakan ciri-ciri yang sama dalam penelitian ini. Sedangkan perbedaannya bahwa penelitian terdahulu meneliti peran kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian kali ini peran model carter untuk mengukur kualitas pelayanan.
3. Penelitian Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang<sup>15</sup>. Studi ini berpusat pada model layanan CARTER sebagai sarana untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Temuan penelitian menunjukkan

---

<sup>14</sup> Bella Marda Serawati, “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima ‘WAKEUP’ Kota Kediri” (*Skripsi*, Kediri, IAIN Kediri, 2022).

<sup>15</sup> Ruhati, "Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang", (*Skripsi*, Parepare, IAIN Parepare, 2018).

bahwa BRI Syariah KCP Pinrang menawarkan layanan prima. Terdapat beberapa permasalahan yang perlu segera diperbaiki, seperti komponen atau fasilitas pendukung yang tidak berfungsi, misalnya terbatasnya lahan parkir sehingga menyulitkan tamu saat memarkir kendaraannya. BRI Syariah KCP Pinrang juga memfasilitasi penerapan model CARTER yang menjamin pemberian layanan tingkat tertinggi. Kedua penelitian sebelumnya menggunakan model CARTER untuk menilai kualitas layanan. Namun, penting untuk dicatat bahwa penelitian sebelumnya terutama berkonsentrasi pada peningkatan loyalitas nasabah, namun penelitian saat ini secara khusus bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan konsumen.

4. Penelitian Analisis Kualitas Jasa pada Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model CARTER (Studi Pada Nasabah Tabungan Ib Hasanah Bank BNI Syariah)<sup>16</sup>. Adaptasi model CARTER digunakan untuk menganalisis kualitas layanan pada Perbankan Syariah dalam penelitian ini. Menurut temuan dari penelitian ini, tingkat kualitas layanan *Tangible* dan *Empty* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, dan Daya Tanggap tidak meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sebagai akibat dari Penerapan Bank yang belum pada tingkat optimalnya. Persamaannya membahas kualitas layanan dengan menggunakan metode CARTER.

---

<sup>16</sup> Fitri Analia, "Analisis Kualitas Jasa Pada Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model CARTER (Studi Pada Nasabah Tabungan Ib Hasanah Bank BNI Syariah Cab. Makassar)", (*Skripsi*, Makasar, UIN Alauddin Makassar, 2020).

Perbedaannya bahwa penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian kali ini menggunakan teknik kualitatif dan fokus pada fungsi model CARTER, yang berbeda dengan analisis penelitian-penelitian sebelumnya.

5. Penelitian Peran Perpustakaan STAIN Kediri dalam Layanan Pemustaka (Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka)<sup>17</sup>. Kajian ini berpusat pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan menurut persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar tersebut digunakan untuk menyimpulkan bahwa tingkat layanan Perpustakaan STAIN Kediri berada pada apa yang diharapkan oleh pemustaka. Dimensi pengelolaan atau kualitas informasi, dimensi pengelolaan pelayanan atau kinerja petugas, Secara khusus, pemustaka tertarik dengan tingkat dedikasi dan fokus yang ditunjukkan oleh petugas selama proses pencarian informasi. Selain itu, pemustaka ingin mengeksplorasi aspek fisik perpustakaan, seperti ukuran dan fasilitas yang tersedia, khususnya fakta bahwa perpustakaan yang disediakan memiliki ruang belajar yang nyaman dan petunjuk dan pedoman penggunaan teknologi, yang jelas merupakan dimensi yang mampu memenuhi tingkat harapan. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama memiliki tujuan yang sama dalam menyelidiki kualitas layanan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

---

<sup>17</sup> Djuwandana Pamungkas Komarudin, Basit Aulawi, "Peran Perpustakaan STAIN Kediri Dalam Layanan Pemustaka (Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka," *Jurnal Keislman dan kebudayaan* Vol 10, no. 2 (2016): 177–190.

Sedangkan perbedaannya jika penelitian sebelumnya menggunakan dimensi libQUAL karena untuk mengukur kualitas layanan pada perpustakaan, sedangkan pada penelitian kali ini mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode CARTER disuatu lembaga perbankan syariah.

6. Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Wilayah DKI Jakarta)<sup>18</sup>. Dengan menggunakan model CARTER, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan parsial antara kepuasan nasabah dengan karakteristik seperti kualitas layanan, kepatuhan, keandalan, empati, dan daya tanggap. Kepuasan nasabah tergantung pada *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Persamaannya membahas mengenai kualitas layanan dengan model CARTER. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya menganalisis, dan pada penelitian kali ini fokus pada peran, perbedaan lain pada metode penelitian yang digunakan.

---

<sup>18</sup> Nada Zakia, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri", (*Skripsi*, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).