ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA PADANG MENGGUNAKAN MODEL CARTER (BANK MEGA SYARIAH DENGAN BANK SYARIAH INDONESIA)

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Prodi Perbankan Syariah

UIN IMAM BONJOL PADANG

Oleh :

ADINDA HASYIRAH

2216050106

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG

1448 H / 2026

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Menggunakan Model CARTER (Bank Mega Syariah Dengan Bank Syariah Indonesia)".** Adalah benar-benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau cuplikan dari skripsi atau karya yang sudah di publikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah tercantum sebagai mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak original, maka saya bersedia di batalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 30 September 2026

Yang Menyatakan



Adinda Hasyirah

NIM. 2216050106

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **"Analisis perbandingan kualitas pelayanan bank syariah di kota Padang menggunakan model CARTER (Bank Mega Syariah dengan Bank Syariah Indonesia)"** yang disusun oleh Adinda Hasyirah, NIM 2216050106, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui dan dilanjutkan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 9 Juni 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP	**Andre Wiratha, SE. Sy., MM., CRP**
NIP.197011062000032003	NIP. 199001252023211019

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul **"Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Menggunakan Model Carter (Bank Mega Syariah dengan Bank Syariah Indonesia"** di susun oleh Adinda Hasyirah dengan NIM 2216050106, telah di uji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Senin, 22 September 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Padang, 22 September 2026

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP	**Sri Ramadhan, SHI., MSI**
NIP. 197011062000032003	NIP. 198504242015032006

Penguji I	Penguji II
Sri Ramadhan, SHI., MSI	**Rangga Wisanggara, MM., CRP**
NIP. 198504242015032006	NIP. 198709142019031004

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP	**Andre Wiratha, MM., CRP**
NIP. 197011062000032003	NIP. 199001252023211019

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang

Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah "**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah di Kota Padang menggunakan Model CARTER (Bank Mega Syariah dengan Bank Syariah Indonesia)**"disusun oleh Adinda Hasyirah, NIM. 2216050106 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah persaingan industri perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas pelayanan Bank Mega Syariah dan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang berdasarkan enam dimensi model CARTER, yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles, empathy, dan responsiveness,* serta mengetahui kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden, yang terdiri atas 100 nasabah Bank Mega Syariah dan 100 nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan metode *Fuzzy Logic* melalui perhitungan *Overall Evaluation Mean* (OEM), *Gap Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan Bank Mega Syariah. Bank Mega Syariah memperoleh total OEM sebesar 13,808 dengan rata-rata 0,767, sedangkan Bank Syariah Indonesia memperoleh total OEM sebesar 14,904 dengan rata-rata 0,828. Bank Mega Syariah memperoleh total GAP sebesar -0,705 dengan rata-rata -0,039, sedangkan Bank Syariah Indonesia memperoleh total GAP sebesar 0,093 dengan rata-rata 0,005. Hasil IPA menunjukkan sikap sopan dan ramah karyawan serta kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi prioritas utama. Secara keseluruhan, BSI lebih mampu memenuhi harapan nasabah dibandingkan Bank Mega Syariah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan; Model CARTER; Fuzzy Logic; OEM; GAP; Bank Syariah Indonesia; Bank Mega Syariah.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Menggunakan Model CARTER (Bank Syariah Indonesia dan Bank Mega Syariah di Kota Padang)".** Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammmad SAW yang telah menuntun umatnya untuk menuju kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Berkat kemudahan dan izin dari Allah SWT, dan bantuan semua pihak akhirnya penulis skripsi ini bisa di selesaikan.

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, Ayah Bapak Masril dan Ibu Junaida. terimakasih untuk kedua orang tua tersayang yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan hidupku. Walaupun beliau bukan sarjana tapi beliau membuktikan bahwa anaknya bisa menjadi seorang sarjana. Terimakasih atas segala cinta dan perjuangan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini juga penulis persembahkan sebagai bentuk rasa cinta, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang telah menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam meraih cita-cita dan sudah sampai pada titik mencapai gelar sarjana. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.PD. selaku rektor UIN Imam Bonjol Padang beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Testru Hendra, M.AG. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Ketua prodi Perbankan Syariah Ibu Sri Ramadhan, M.Si. dan Sekretaris prodi Perbankan Syariah Bapak Rahmat Kurnia, ME, CRP. serta Bapak/Ibu dosen, karyawan dan karyawati prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu, fasilitas dan pelayanan baik selama perkuliahan serta penyelesaian skripsi ini.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibuk Andriani Sofyan, ME yang telah memberi ilmu, dukungan, dan arahannya selama masa perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibuk Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag, CRP selaku pembimbing I dan Bapak Andre Wiratha, SE. Sy, MM, CRP selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibuk Sri Ramadhan, SHI, Msi selaku penguji I dan Bapak Rangga Wisanggara, MM, CRP selaku penguji II yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala do'a, semangat, bantuan dan dorongan penulis ungkapkan yang sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang tidak disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunianya serta membalas semua kebaikan semua pihak.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. *Aamiin yaa robbil' alamiin*.

Padang, 9 Juni 2026



Adinda Hasyirah

Nim. 2216050106

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **i**
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Batasan Masalah 9
D. Tujuan Penelitian 10
E. Manfaat Penelitian 10
BAB II LANDASAN TEORI **13**
A. Kualitas Pelayanan Bank 13
B. Faktor Penentu dan Indikator Kualitas Pelayanan dalam Sektor Perbankan 24
C. Urgensi dan Kontribusi Kualitas Pelayanan Bank 35
D. Ekspektasi dari Kualitas Pelayanan 41
E. Penelitian Terdahulu 44
F. Kerangka Berpikir 48
BAB III METODE PENELITIAN **49**
A. Tempat dan Waktu Penelitian 49
B. Jenis Penelitian 50
C. Variabel Penelitian 51
D. Populasi dan sampel 52
E. Instrumen Penelitian 53
F. Jenis data Penelitian 55
G. Teknik pengumpulan data 56
H. Teknik Analisis Data 58
I. Analisa GAP 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **64**
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 64
B. Karakteristik Responden 67
C. Deskripsi Data Penelitian 67

D. Metode *Fuzzy Logic* 84
E. Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Mega Syariah Dengan Bank Syariah Indonesia 109
E.Temuan Penelitian dan Keterkaitannya dengan Penelitian Terdahulu..... 131
BAB V PENUTUP **134**
A. Kesimpulan 134
B. Saran 136
DAFTAR KEPUSTAKAAN **138**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Observasi Awal Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Padang 6
Tabel 1. 2 Hasil Observasi Awal Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Padang 7
Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu 44
Tabel 3. 1 Variabel Indikator 54
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 69
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 70
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 71
Tabel 4. 5 Jumlah Rekap Dimensi CARTER 72
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 76
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 77
Tabel 4. 8 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan 78
Tabel 4. 9 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 79
Tabel 4. 10 Jumlah Rekap Dimensi CARTER 80
Tabel 4. 11 Kualitas Pelayanan Bank Mega Syariah Dihitung Menggunakan Metode Fuzzy Logic 84
Tabel 4. 12 Tabel Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dihitung Menggunakan Metode Fuzzy Logic 96
Tabel 4. 13 Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Mega Syariah Dengan Bank Syariah Indonesia 109
Tabel 4. 14 Hasil Akhir Perbandingan 126