ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Efektivitas Kinerja Layanan Model CARTER Terhadap Keputusan dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Bertransaksi Nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep merupakan Bank Syariah terbesar di Kabupaten Sumenep yang merupakan lembaga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ini memiliki 99,99% saham berasal dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep. PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep tergolong Bank Syariah terbesar di Kabupaten Sumenep ditinjau dari jumlah aset,jumlah nasabah dan perluasan jaringan kantor cabang dan kantor kasnya di seluruh Kabupaten Sumenep dan Kabupaten Pamekasan Madura.

Tujuan dari penelitian Efektivitas Kinerja Layanan Model CARTER Terhadap Keputusan dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Bertransaksi Nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenepini adalah untuk mengetahui dan menganalisispengaruh langsung kinerja layanan model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabahbertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep serta pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja layanan model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan penarikan sampel menggunakan Rumus Slovin dari jumlah populasi sebanyak 279.416 nasabah.Adapunmetode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *Purposive Sampling*dan *Convenience Sampling*.Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan studi kepustakaan, observasi, memberikan kuisioner,wawancara, dan dokumentasi.Alatanalisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analyze*).

Analisis Path dalam penelitian ini terbagi kedalam tiga substruktur sesuai dengan rumusan masalah yang ada.Dari hasil penelitian menggunakan Analisis Path diketahui Model CARTER memberikan pengaruh langsung secara simultan terhadap keputusan nasabah bertransaksi sebesar 46,4% dan berpengaruh langsung secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebesar 43,1%.Dari hasil penelitian ini juga ditemukan pengaruh secara tidak langsung variabel-variabel dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah melalui variabel perantara, yaitu keputusan nasabah bertransaksi secara parsial. Adapun nilai e (*eror term*), baik $e_1$maupun e_2 pada substruktur 1 ataupun substruktur 2 memiliki angka yang cukup tinggi, yaitu diatas 50%, artinya terdapat faktor lain selain variabel eksogen (independen) yang cukup tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, hal yang perlu dianalisis lebih lanjut baik oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep atau peneliti selanjutnya adalah tentang variabel lain selain variabel CARTER yang juga menyumbangkan pengaruh besar terhadap faktor pembentukan keputusan dan kepuasan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id