

ABSTRAK

Sevina Dwi Indrianawati, 2020510072, Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BTN Syariah KCP Kudus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang telah diterapkan oleh BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Kudus terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, diukur dengan menggunakan CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan primer yang diolah melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah BTN Syariah KCP Kudus. Sampel yang diambil sebanyak 78 responden dengan teknik *purposive sampling*. Kemudian hasil yang diperoleh diolah dengan SPSS versi 27. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, *path analysis*, dan *sobel test*.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa: Kualitas Layanan Model CARTER berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, Kualitas Layanan Model CARTER berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah mampu memediasi pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Model CARTER, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah