

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *CARTER* dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang diteliti sebanyak 100 nasabah. Dalam menganalisis data penulis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 27.

Hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini, menunjukkan bahwa Kepatuhan (*Compliance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi  $<0,001$  dari  $<0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 4,430. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi  $0,006 < 0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 2,800. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi  $0,043 < 0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 2,051. Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi  $<0,001$  dari  $<0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 3,756. Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi  $<0,001$  dari  $<0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 3,432. Daya Tangkap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t dengan signifikansi sebesar  $<0,001$  dari  $<0,05$ , dengan nilai t hitung sebesar 3,959. Variabel daya tangkap lebih besar dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan variabel yang tidak dominan adalah variabel keandalan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Model *CARTER*, Kepuasan Nasabah.