

**PENGARUH *E-MARKETING* DAN *E-CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
PADA BSI KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Khayana Tirtha Gunawardana
NIM 1820510012**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Khayana Tirtha Gunawardana
NIM : 1820510012
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *E-Marketing* dan *E-Customer Relationship Management* terhadap
Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada BSI Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 April 2022 sampai dengan 26 Agustus 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 26 Agustus 2022

Pembimbing

Kharis Fadlullah Hana, M.E
NIP/199112052018011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
 Email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,
 Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi saudara :

Nama : Khayana Tirtha Gunawardana
NIM : 1820510012
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh E-Marketing dan E-Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada BSI Kudus

Telah diujikan pada **1 September 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197802252009121001 Ketua/Penguji I	02-09-2022	
<u>Irsad Andriyanto, S.E, M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	05-09-2022	
<u>Ulin Nuha, M.S.I.</u> NIP. 198209131017042016 Sekretaris/Penguji III	05-09-2022	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA.</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing	05-09-2022	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	05-09-2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Khayana Tirtha Gunawardana NIM 1820510012 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 26 Agustus 2022
Yang Menyatakan



Khayana Tirtha Gunawardana
NIM. 1820510012

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ
حَسِيبًا

Artinya : “Dan apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang sepadan). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (QS. An Nisa: 86)¹



¹ Alquran, An-Nisa ayat 86, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Alquran, Pustaka Amani Jakarta, 2005), 105.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan memanjatkan segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dengan rasa syukur serta segala kerendahan hati, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Mc. Solikhin dan Ibu Tri Ratna Susilowati serta adik saya Rahardian Erlangga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, semangat, kasih sayang, dan terimakasih karena telah sabar dalam menunggu terselesaikannya karya tulis ini.
2. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., selaku dosen pembimbing yang telah menerima saya menjadi mahasiswa bimbingannya dan terima kasih banyak atas segala masukan, motivasi, dorongan semangat, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Segenap dosen IAIN Kudus dan dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik.
4. Sedulur keluh kesah saya Dimas Satrio dkk yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
5. Teman-teman Espresso Squad yaitu Bangsir, Afif, Marom, Joko, Fatwa wawi, Dimas Saet, Dimas AP yang selalu menghibur disela-sela kebosanan dalam mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman di Prodi Perbankan Syariah A angkatan 2018 terimakasih karena telah memberikan kenangan, pelajaran, suka duka, dan kerja sama selama masa perkuliahan.
7. Demisioner Pengurus HMPS Perbankan Syariah periode 2019-2021 yang telah memberikan banyak pengalaman dalam hal kepemimpinan.
8. Terimakasih Pengurus KOPMA IAIN Kudus Periode 2020-2022, Sahabat/I PMII REBI angkatan 2018, Pengurus SEMA FEBI 2021, Creative DNA, Sedulur WARKOBA yang banyak memberikan pembelajaran, pengalaman dan kenangan serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	..َ .	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	ِ ...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	..ُ .	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	هـ	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ Awal	‘A’/‘a	ء Akhir	A’/a’	با	Bā
د	D/d	ع Akhir	A’/a’	ء Awal	A/a	بي	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Ū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	Abb	فَلَکِی	Falaki y
س	S/s	ک	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِی	‘alami y
‘Ain/Hamzah di belakang		‘Ain/Hamzah diwaqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara’a	الْفُرُوعُ	al-furū’	القَمَرُ	al-qamar	غَیْرِی	Gairī
قَرَأَ	qara’a	القَضَاءُ	al-qaḍā	الشَّمْسُ	al-syams	شَیْءٌ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbūṭah	
جَمَالُالدِّینِ	Jamāluddīn	جَمَالُالدِّینِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā’ah		

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai rahmatan lil'alam, semoga kelak kita mendapatkan syafa'at di yaumul qiyamah.

Berkat ridho dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak disekitar yang secara langsung maupun tidak langsung, peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh E-Marketing dan E-Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BSI Kudus” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada kesempatan ini, peneliti dengan rasa bangga dan bahagia mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Surepno, M.Si, Ak, CA., selaku Ka. Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Kharis Fadlullah Hana, M.E., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan lancar.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Unit Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staff pengajar di lingkungan kampus Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan baik moral maupun doa disetiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan PS A angkatan 2018, terima kasih atas segala kerja sama, bantuan, lritikan maupun saran yang membangun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam proses mengumpulkan data.

10. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Pada akhirnya, peneliti sadar bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Allah semata. Oleh karena itu, peneliti memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan tugas akhir skripsi ini. Peneliti berharap tugas akhir skripsi ini senantiasa diridhoi oleh Allah SWT dan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Aamiin...

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 17 Maret 2022

Peneliti



Khayana Tirtha Gunawardana

NIM. 1820510012