

**PENGARUH BSI *MOBILE* DAN KUALITAS KINERJA
PELAYANAN BANK SYARIAH DALAM UPAYA
CUSTOMER RETENTION PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC KUDUS A YANI 1**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Silvita Ayu Pratiwi
NIM 1950410062**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2023**



**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, febiiainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Silvita Ayu Pratiwi
 NIM : 1950410062
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : **Pengaruh BSI Mobile dan Kualitas Kinerja Pelayanan Dalam Upaya *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 1 November 2022 sampai dengan 14 April 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Pembimbing I

Dr. Muhaimin, M.H.I
 NIP. 197506202005011007

Kudus, 14 April 2023

Pembimbing II

Agep Rumanto, M.E.
 NIP. 198504132020121004



**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.ac.id

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa Skripsi Saudari :

Nama : Silvita Ayu Pratiwi
NIM : 1950410062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : **Pengaruh BSI Mobile Dan Kualitas Kinerja Pelayanan Bank Syariah Dalam Upaya Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1**

Telah diujikan pada **11 Mei 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Penguji I	23/5/2023	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Penguji II	23/5/2023	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.</u> NIP. 198607031007092018 Sekretaris Sidang	23/5/2023	
<u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u> NIP. 197506202005011007 Dosen Pembimbing I	23/5/2023	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Dosen Pembimbing II	23/5/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24/5/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Silvita Ayu Pratiwi

NIM : 1950410062

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

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

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

Kudus, 5 Mei 2023

Yang Menyatakan



Silvita Ayu Pratiwi

NIM. 1950410062

MOTTO

“*Only you can change your life. Nobody else can do it for you*”
Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”.
(QS. Ar-Ra’d 11)



PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur ke hadirat Allah swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh BSI Mobile Dan Kualitas Kinerja Pelayanan Bank Syariah Dalam Upaya *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1” dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat serta salam atas junjungan Rasulullah SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang perbankan syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati dan rasa bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada orang tua saya, Bapak Sunardi dan Ibu Ida Noor Indah Puji Astuti, yang selalu memberi support dalam berbagai hal, memberi do'a, dukungan, dan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada keluarga besar saya khususnya nenek saya, Ibu Suharsi yang telah mendukung, dan memberi do'a sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Muhaimin, M.H.I. selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
4. Bapak Agep Rumanto, M.E., selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
5. Adik-adik saya tercinta Sintya Ozi Lavita dan Salsa Alvita Rahma yang selalu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Sahabat saya Qoyyimah, Uswatun, Fernanda, Yoga, Dimam, Qodar, Haris, Rafi Dan Heru yang selalu membantu, menghibur, membersamai, dan menjadi teman diskusi selama di perkuliahan.
7. Seluruh teman seperjuangan Prodi perbankan syariah IAIN Kudus angkatan 2019 terkhusus kelas B yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

8. Seluruh responden dan Seluruh pihak terkait yang sudah membantu mengisi kuesioner penelitian saya dan memudahkan saya dalam menyelesaikan penelitian ini.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	عَ akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z\}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara`a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	عَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara`a	القَضَاءُ	al-qadla>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah		

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh BSI Mobile Dan Kualitas Kinerja Pelayanan Bank Syariah Dalam Upaya *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Pelaksanaan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aburrohman 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 Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Dr. Muhaimin, M.H.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I
5. Agep Rumanto, M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II
6. Seluruh Dosen, Staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
7. Semua pihak yang berkontribusi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini, karena itu penulis menerima kritikan, saran, dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 3 April 2023

Silvita Ayu Pratiwi
NIM 1950410062