

**PENGARUH *ISLAMIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT, PROFIT SHARING DAN *DIGITAL*
BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah**

Oleh :

**Syarifa Aprilia Nenti
NIM 1950110002**

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



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : SYARIFA APRILIA NENTI
NIM : 1950110002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Islamic Customer Relationship Management, Profit Sharing dan Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 01 Maret 2023 sampai dengan 31 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 12 Juni 2023



H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197310282002121002



**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, febiuainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi
Saudara :

Nama : Syarifa Aprilia Nenti
NIM : 1950110002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh *Islamic Customer Relationship Management*,
Profit Sharing dan *Digital Banking* Terhadap Loyalitas
Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Kudus)

Telah diujikan pada 5 Juli 2023 dan dinyatakan LULUS dalam
Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium
Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.</u> NIP. 197109071998021001 Ketua/Penguji I	12/07/2023	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	13/07/2023	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	13/07/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Dosen Pembimbing	17/07/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	17/07/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Syarifa Aprilia Nenti

NIM : 1950110002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa ini:

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

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 31 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Syarifa Aprilia Nenti
NIM. 1950110002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(Q.S. Al Baqarah: 286)

“Kelemahan terbesar kita adalah bersandar pada kepasrahan.

Jalan yang paling jelas menuju kesuksesan adalah selalu mencoba, setidaknya satu kali lagi” (Thomas A. Edison)

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luarbiasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta mempekenalkan saya dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang emngaku berikan, akhirnya karya tulis skripsi ini dapat trselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu jadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat hingga bisa menyelesaikan karya tulis skripsi ini.

1. Bapak Romain, ayahanda saya yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Laki-laki hebat yang selalu menjadi penyemangat. Terima kasih atas cinta dan kasih sayangmu yang telah kau berikan, pengorbanan yang begitu besar, kerja keras hingga saya bisa tumbuh dewasa dan berada diposisi ini serta selalu meridhoi disetiap langkah saya.
2. Almh. Ibu Muchayanah, ibunda saya perempuan hebat yang selalu jadi penyemangat. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan jenjang S1 sebagaimana perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terima kasih sudah memberikan motivasi agar saya bisa sampai ditempat ini, meskipun akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
3. Farihatul Maftuhah dan Syaifuddin, S.H, kakak hebat saya, terima kasih telah membersamai melewati dinamika kehidupan hingga diusia sekarang, terima kasih juga telah menguatkan dan menjadi panutan serta selalu sabar dalam menghadapi saya.
4. Teruntuk teman baikku Muna, Uula, Desy dan Salma. Kalian adalah orang-orang pilihan yang Allah takdirkan untuk saya. Terima kasih atas canda tawa, selalu ada disaat suka maupun duka, selalu memberikan motivasi dan semangat dalam meyelesaikan skripsi ini. Semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
5. Teruntuk teman-teman Ekonomi Syariah A angkatan 2019 terima kasih telah selalu mengingatkan, menguatkan dan

sebagai tempat berbagi pengalaman dalam membantu proses penyelesaian skripsi ini, serta memberikan banyak kenangan selama menuntut ilmu di kampus IAIN Kudus.

6. Almameter tercintaku IAIN KUDUS dan semua pihak yang telah memberi dukungan sampai perkuliahan ini berakhir.
7. Terima kasih untuk semua orang yang telah datang dan pergi dikehidupan saya. Semoga kebahagiaan dan kesuksesan untuk kalian semua.



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	..َ..	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	..ِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	..ُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z/////z\	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَکِيّ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبّ	Rabb	عَالَمِيّ	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	السَّمْسُ	al-syams	سَيّئُ	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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah atas segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada beliau Nabi Muhammad SAW, semoga kita bisa mendapatkan syafa'atnya beliau di yaumul qiyamah nanti. Aamiin Allahumma aamiin.

Atas izin dan karu'ia dari Allah SWT, Alhamdulillah akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Islamic Customer Relationship Management, Profit Sharing dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus)”** yang penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak mulai dari bimbingan sampai arahan dari berbagai pihak, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya serta membantu menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
4. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan untuk membantu penyusunan skripsi ini.

5. Sege nap Dosen IAIN Kudus terutama para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Seluruh dan staff dan karyawan IAIN Kudus, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
7. Bapak Ulin yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Romain, Almh. Ibu Muchayanah, Farihatul Maftuhah dan Syaifuddin, S.H yang telah memberikan motivasi baik secara moril maupun material sehingga bisa menyusun skripsi ini degan baik dan lancar.
9. Seluruh responden yang telah mengisi angket penelitian.
10. Semua pihak yang membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, semua masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar leboh baik kedepannya. Penulis berharap semoga skripsi yang merupakan karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 31 Mei 2023

Penulis



Syarifa Aprilia Nenti

NIM. 1950110002