

## ABSTRAK

**Syarifa Aprilia Nenti, (1950110002), “Pengaruh *Islamic Customer Relationship Management*, *Profit Sharing* dan *Digital Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah” (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus).**

Loyalitas nasabah menjadi hal terpenting bagi bank syariah karena kesuksesan perusahaan dapat ditandai dengan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah ada pengaruh *Islamic Customer Relationship Management*, *Profit Sharing* dan *Digital Banking* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus) baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*). Adapun pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus. Penelitian ini menggunakan data primer 97 responden dengan metode *accidental sampling*. Adapun alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan bantuan dari IBM statistic SPSS Versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel *Islamic customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel *profit sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel *digital banking* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci : *Islamic Customer Relationship Management*, *Profit Sharing*, *Digital Banking*, Loyalitas Nasabah**